

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtluse osakond

Taaniel Holter

**TARTU ÜLIKOOLI PÄRNU KOLLEDŽI
ÜLIÕPILASTE RAHULOLU KÕRGKOOLI
POOLT PAKUTAVA TEENUSEGA**

Lõputöö

Juhendaja: Kandela Õun, MA

Pärnu 2018

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “...“ a.

TÜ Pärnu kolledži osakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

SISUKORD

1. Kliendisuhete ja rahulolu uurimise spetsiifika kõrghariduse valdkonnas.....	7
1.1. Üliõpilase kui kliendi rahulolu olulisus teenusepakkuja seisukohalt.....	7
1.2. Üliõpilaste rahulolu kirjeldavad teooriad.....	14
1.3. Kliendirahulolu hindamise mudelid ja mõõtmise võimalused kõrghariduses	18
2. Üliõpilaste rahulolu uuring Tartu Ülikooli Pärnu kolledžis.....	29
2.1. Tartu Ülikooli Pärnu kolledži lühikirjeldus	29
2.2. Uuringu metoodika ja valimi ülevaade	31
2.3. Uuringu tulemuste analüüs.....	34
2.3.1. Üliõpilaste rahulolu üldiselt	34
2.3.2. Tulemuste analüüs.....	41
2.4. Järeldused ja ettepanekud.....	50
Kokkuvõte	54
Viidatud allikad.....	57
Lisad	
Lisa 1. Uuringu tulemused üksikult teemaplokkide kaupa	67
Lisa 2. Üldkeskmine rahulolu kursuste lõikes	74
Lisa 3. Järeldused ja ettepanekud.....	76
Lisa 4. TÜPK rahulolu-uuringu ankeet.....	78
<i>Summary</i>	92

Sissejuhatus

Teenindusettevõtete prioriteediks on klientide rahulolu kindlaksmääramine ja teeninduskvaliteedi tõstmine. See on valdkond, millele nii suur kui ka väikeettevõtted klientide leidmise kõrval üha enam tähelepanu pööravad, teades, et ainult rahulolevad kliendid on lojaalsed ja soovivad teenust või toodet ka teistele. Ettevõtete ja klientide nägemused heast teenindusest on sageli erinevad. Selleks, et teenindusettevõtte juhtkond teaks oma klientide soove ja vajadusi ning oskaks nendega arvestada, vajatakse rahulolu-uuringuid, milledest tulenevalt saab paika panna just kliendile sobivad toote- või teeninduse arenduse strateegiad (Perens, 1998, lk 59).

Timmist (2001, lk 2-4) lähtuvalt peetakse ka kõrgkooli teenindusettevõteteks ning nende klientideks üliõpilasi, kelledest sõltub kooli edu ja kellele ei ole võimalik koolil tegutseda. Üliõpilase kui püsikliendi ootuste, vajaduste ning probleemidega kursis olemiseks on vaja kõrgkoolil nendega pidevalt läbi tagasisidestamise suhelda. Üliõpilaste poolt kogetav rahulolu iseloomustab õpikeskkonnaga seotud tundeid ja meeleolu. Õpikeskkonnale ning õppe- ja tugiteenuste kättesaadavusele antavad hinnangud kajastavad vastaja kogemusi ning õpikeskkonnas toimuvaid tavapäraseid tegevusi. Ootuste ja tegelikkuse vastavuse kohta antavad hinnangud seostuvad erinevate vajadustega nagu enesearendamine, osalemine kogukonnas, edasiõppimine ja töötamine. Olemaks teadlik üliõpilaste ootustest, tuleks nende seas regulaarselt läbi viia erinevaid küsitlusi ja rahulolu-uuringuid. Kogu Eestit hõlmavaid õpikogemust puudutavaid üliõpilasuuringuid on vähe ning vaid üksikud neist käsitlevad ka teisi üliõpilaseks olemisega seotud rahulolu aspekte. Samas, on info rahulolu kohta kriitilise tähtsusega õppeasutusest väljalangevuse kontrollimisel ja vähendamisel, üliõpilaste jätkuva vastuvõtu tagamisel ning suurendamisel ja üliõpilasi puudutavate põhjendatud otsuste tegemisel.

Tartu Ülikooli sotsiaalteaduste valdkonda kuuluv Tartu Ülikooli Pärnu kolledž on asutatud 1996. aastal Pärnu majanduskooli baasil. Antud lõputöö on Tartu Ülikooli Pärnu kolledži (edaspidi kasutatakse lühendit TÜPK) jaoks aktuaalne, sest see aitab välja selgitada TÜPK tugevused ja puudujäägid üliõpilaste seisukohtadest lähtuvalt. Uuringu tulemusi arvestades on võimalik parandada ülikooli mainet nii eksisteerivate kui ka haridusteed planeerivate üliõpilaste hulgas. Üliõpilaste rahulolu kooliga on uuritud TÜPK-s vaid ühel korral – 2011. aastal ja seda ka mitteteadusliku uuringu raames. Viimastel aastatel on haridusmaastikul aset leidnud rida muutusi. Selleks, et püsida konkurents, peab ülikool olema teadlik pidevalt muutuvatest klientide vajadustest ja ootustest, sest üldtendentsina viib üliõpilaste rahulolematuse õppekohtade mittetäituvuseni ja märkimisväärse õppetöö katkestajate arvuni juba peale esimest õppeaastat. See omakorda võib põhjustada TÜPK tasuta õppekohtade ja tulevikus ka õppesuundade kaotamist, mis omakorda mõjub antireklaamina ja toob negatiivse tulemi kooli majandusele.

Antud lõputöö eesmärgiks on hinnata TÜPK üliõpilaste kui klientide rahulolu õppe- ja tugiteenuste kättesaadavusega, õpikeskkonnaga ning sotsiaaleluga ja lähtuvalt uurimustulemustest teha kooli juhtkonnale ettepanekuid TÜPK üliõpilaskonna rahulolu parandamiseks.

Lõputöös otsitakse vastust uurimisküsimusele: Kui rahul on TÜPK üliõpilased hetkel pakutavate õppe- ja tugiteenuste kättesaadavusega ja õpikeskkonnaga ning sotsiaaleluga.

Uurimisülesanded:

- anda ülevaade kliendirahulolu hindamismudelitest ja mõõtmise võimalustest;
- selgitada välja üliõpilase kui kliendi rahulolu mõjutavad aspektid;
- tuua välja üliõpilaste rahulolu uurimise spetsiifilised mudelid;
- läbi viia üliõpilaste rahulolu-uuring Tartu Ülikooli Pärnu kolledžis;
- analüüsida saadud andmetele tuginedes üliõpilaste rahulolu TÜPK-is;
- lähtuvalt uuringust teha ettepanekuid üliõpilaste rahulolu parendamiseks TÜPK juhtkonnale.

Antud praktilise suunitlusega lõputöö on jaotatud kaheks osaks: teoreetiline osa sisaldab erinevaid kliendi rahulolu-uurimismeetodeid ja nende rakendamist üliõpilaste rahulolu

uurimisel kõrgkoolides, empiiriline osa sisaldab TÜPK üliõpilaste hulgas läbi viidud rahulolu küsitlust ja analüüsi. Uurimismeetoditena on kasutatud teoreetiliste allikate analüüsi, veebikeskkonnas täidetavat üliõpilaste rahulolu-uuringuankeeti ja TÜPK administratiivse poolega läbi viidud intervjuusid

1. KLIENDISUHETE JA RAHULOLU UURIMISE SPETSIIFIKA KÕRGHARIDUSE VALDKONNAS

1.1. Üliõpilase kui kliendi rahulolu olulisus teenusepakkuja seisukohalt

Kaasaegses turunduses on firma edukuse saavutamisel esmasel kohal kliendisuhete juhtimine. Kõrgkoolide klientideks on üliõpilased, kes tarbivad teenusena hüvesid, mida antud kool pakub.

Kliendisuhete loomine on protsess, mis hõlmab kliendisuhete loomist, säilitamist ning parendamist (Kotler & Armstrong, 2014, lk 34). 90. aastate algusest on eeldatud, et ettevõtetega seotud rahulolevate klientide hulk tagab ettevõtte kasumlikkuse ja eelistatuse teiste samas valdkonnas tegutsevate ettevõtete ees (Grigoroudis, Tsitsiridi, & Zopounidis, 2013, lk 5-27). Kuna antud perioodil hakkas turule tulema erinevaid ühesuguseid kaupu ja teenuseid pakkuvaid ettevõtteid, tekkis konkurents ning ettevõtted pidid klientide poolehoidu võitmiseks leidma oma niši. Tähelepanu hakati pöörama kliendikesksele teenindusele, kus esmatähtsa faktorina hakati väärtustama klientide tagasisidet (Gerson, 1996, lk 7), sest klient tegi otsuse lähtudes sellest, milline teenusepakkuja vastas kõige rohkem tema vajadustele või ootustele. “Kui meie ei suuda klienti meelitada, ei suuda seda ka meie autod,” on Fordi autotehase direktor öelnud. Kotler nõustub eelkõnelejaga, lisades, et ettevõtted ei tohiks keskenduda vaid müügistrateegiatele, vaid ka kliendi rahulolu kasvatamisele ja pikaajaliste suhete loomisele (Kotler, 2002, lk 123). Sama kehtib ülikoolide puhul - rahulolevad üliõpilased ehk kliendid toovad juurde uusi, kes soovivad haridust omandada just antud õppeasutuses. Toote või teenuse arengus on oluline püsiklientide soovidele tähelepanu pööramine ja nendega arvestamine. Püsiklientide kaotus, kes annavad 50 protsenti firma tuludest, võib tuua rohkem kahju, kui kümne eduka kliendi värbamine, seega on ohtlik

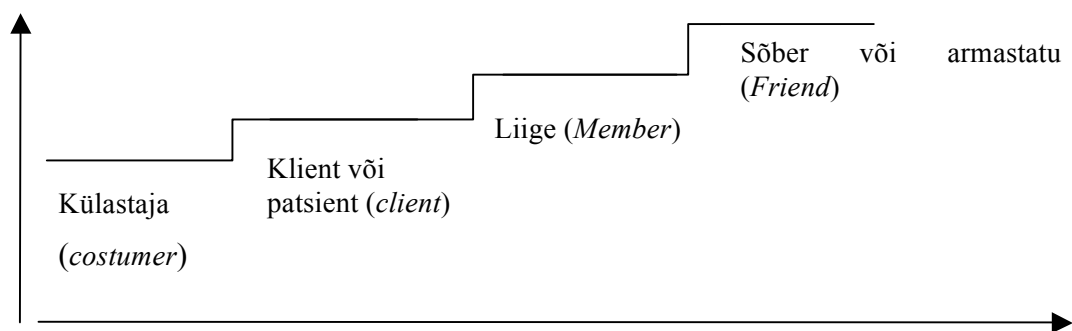
nende vajadusi eirata (Wilson, 2003, lk 65). Üliõpilaste vajaduste eiramine paneb nad mitmekesisel haridusmaastikul valima kõrgkoole, mis vastavad rohkem nende ootustele, kus nende arvamusega arvestatakse ja neil on võimalus teha ka ettepanekuid kõrgkooli parendamiseks.

Võttes eelduseks, et üliõpilased on kliendid, peab meeles pidama, et kliendid tarbivad teenuseid ja kaupu. Teenusteks nimetatakse mitte käegakatsutavaid, omandiks mittemuudetavaid heterogeenseid tegevusi või protsesse, mille peamine väärtus luuakse ostja-müüja vahelises suhtlemises. Haridusmaastikul on teenuseks haridus, mis on inimeste vajaduste rahuldamiseks loodud immateriaalne kaup. Kotler defineerib teenust tegevuse või hüvena, mida üks osapool võib teisele pakkuda, millel puudub esemeline vorm, mis ei ole kellegi omand ning mis võib olla seotud füüsilise tootega. Grönroos aga väidab, et teenusena võime vaadelda tarbija probleemi lahendamisele suunatud alati mingil määral ainetut tegevust või tegevuste seeriat, mis realiseerub teenindaja (õppejõud, administratiivtöötaja) ja tarbija (üliõpilane) vahelises vahetus või kaudses vastastikmõju protsessis (Perens, 1998, lk 13). Teenuse kvaliteedi hindamine on ettevõtte jaoks oluline, kuid meetodiliselt raske valdkond. Põhjendatud turundusotsuste jaoks on tähtis teada kuivõrd kvaliteetsena tajub tarbija teenust selle osutamise ajal ja pärast seda. Teenuse kvaliteedi kompleksuse ja keerukuse tõttu on vaja leida need indikaatorid, mis peegeldaksid teenuse kvaliteedi eri tahke. Saamaks klientidelt tagasisidet pannakse indikaatorid küsitlustesse ja rahulolu-uuringutesse (Mainardes, Alves ja Raposo, 2013, lk 360).

Kuigi tänapäeva inimkonna üksikesindajad on kõik mingitel tasemetel defineeritavad klientidena, toimuvad siiani vaidlused kliendi mõiste määratlemise ja sisu ümber. On ka valdkondi, kus kliendi mõiste kasutamist peetakse mittesoovitavaks, selliste hulka kuulub mõningate autorite väitel ka haridus. Siiski, on enamus uurijaid seisukohal, et kõrgkoolis õppivat üliõpilast tuleks käsitleda kliendina ja see käsitlus on võetud ka antud uurimustöö aluseks.

Kanji ja Tambi (1999, lk 129-153) klassifitseerivad kõrghariduslike institutsioonide klientidena üliõpilasi. Sarrico ja Rosa (2014, lk 165–178) ja Brady (2013, lk 93-106) leiavad, et üliõpilase rolli kõrghariduses muudab keerukamaks asjaolu, et üliõpilane on

samale ülikoolile nii sisend, teenuse kaasosaline, teenuse klient kui ka vilistlase kujul väljund. Seega täidab üliõpilane kõrgkoolis mitut erinevat, muuhulgas kliendi, rolli. Klienti võib käsitleda kui isikut, kes valib teenuse pakkuja, kes ta probleemile lahenduse leiab või inimest, kellega toimub väärtuste vahetamine (Timm, 2001, lk 2-4). Kui väidame, et klient on probleemiga inimene, kes on selle lahendamise - toote, teenuse või teadmise, eest nõus maksma kellelegi teisele, saab klientidena võtta üliõpilasi, kes maksavad oma õppimise eest kõrgkoolile, kas siis otseselt (ise makstes) või tasub nende õppemaksu kaudsel teel riik. Sellest tulenevalt võime järeldada, et kliendi ja teenindaja suhted esinevad samaväärselt nii riigiasutustes kui ka hariduses. Antud juhul on ülikool teenuse pakkuja ja klient üliõpilane. Sõltuvalt kliendisuhete sügavusest saab teha vahet mõistetel külastaja ja klient. Kõrgkoolide puhul on üliõpilaste näol tegu klientidega, külastajad eksmatrikuleeritakse.



Joonis 1. Kliendisuhete tasandid (Allikas: Timm 2001, lk 3)

Rootsi ja Ameerika kliendibaromeetrite tulemused kinnitavad, et kliendisuhete kvaliteet on ettevõtte pikaajalise edu saavutamisel olulise tähendusega. Sellest tulenevalt, firmad, kes saavutavad suurema klientide rahulolu, loovad ka osanikele suuremat väärtust (Valgma, 2006, lk 84). Turunduses on rahulolu sooritatava tehinguga kaasnev emotsioon. Üliõpilaste valikuid ülikooli leidmisel mõjutab nende huvi eriala suhtes, sotsiaalmajanduslik taust, eelnev haridustee ja huvid. Oluline roll on majanduslikul toel, näiteks, kas makstakse õppetoetust. Kõrgkooli valikul omavad tähtsust ka selle asukoht ja õppemaksu suurus. Enamus eelnimetatud tingimustest on kõrgharidusliku institutsiooni poolt loodavad väärtused, mida saab hinnata rahulolu-uuringutega.

Kliendi rahulolu esmane määratlus tuleneb turundusest ja on aluseks ka haridusega rahulolu hindamisel (Bitner & Hubbert, 1994, lk 72–94). Rahulolu tähendab suhtumist - arvamust, mis tekib peale toote või teenuse tarbimist. Kliendid omavad enne teenuste tarbimist kindlaid standardeid ehk ootusi teenindamise taseme suhtes, kliendirahulolu determinant on vastavus või mittevastavus kvaliteedi standarditele. Teenindusprotsessi jälgides ja seda oma standarditega võrreldes teevad kliendid järeldusi oma rahulolust lähtuvalt (Lovelock ja Wirtz, 2001, lk 120). Kliendi rahulolu saavutatakse juhul, kui kliendi soovidele, ootustele ja vajadustele on kogu organisatsiooniga suhtlemise perioodi vältel vastatud või on ootusi isegi ületatud, seega on see käsitletav ka psühholoogilise seisundina (Tooman, 2006, lk 14). See definitsioon on üheselt ülekantav ka ülikoolidesse, kus kliendirahulolu vastab üliõpilasrahulolu mõistele kogu stuudiumi vältel. Samas kliendi rahulolu ei tähenda vaid kaebuste puudumist ja rahulolu seisund võib jääda saavutamata ka juhul, kui kliendi nõuded on temaga kokku lepitud ja täidetud (Bateson ja Hoffman, 2002, lk 298).

Iga ettevõtte kliendid saab *Net Promoter Score* (NPS) mudeli (*What Is Net Promoter*, 2017) põhjal jagada kolme gruppi: edendajad, kahjustajad ja passiivsed kliendid. Edendajad on lojaalsed kliendid, kes on rahul ettevõtte/haridusasutuse toote või teenustega ja soovivad seda ka sõpradele ja tuttavatele. Passiivsed kliendid on rahulolevad, kuid pole lojaalsed ning neid on konkurentidel lihtne enda juurde meelitada. Kahjustajad on õnnetud ja rahulolematud kliendid, kes võivad levitada ettevõtte/haridusasutuse kohta negatiivset informatsiooni, neist on kasulikum vabaneda. Reichheld (2006, lk 43) seletab, et edu saavutamiseks on ettevõttel tähtis vabaneda kahjustajatest ja suurendada edendajate arvu. Tugevas konkurentsisis saavad edukad olla vaid need ettevõtted, kes kindlustavad endale võimalikult suure ja stabiilse klientide baasi (Bateson & Hofman 2002:298). Kui ülikoolides ei korraldata rahulolu-uuringuid ning üliõpilaste vajadustega ei arvestata, võivad rahulolematuse kasvul saada lojaalsetest õpilastest kahjustajad.

Klientide rahulolu mõjutavad erinevad tegurid. Oluliseimaks teguriks on kliendi isiksus oma pidevalt muutuvate soovide ja vajadustega. Ettevõtte väljakutseks on saavutada kliendi rahulolu võimalikult paljudel eri tasanditel (teenustega üldiselt, spetsiifiliste

toodega, teenindusprotsessiga jne). Arvesse peab võtma, et iga detail mõjutab kliendi terviklikku kogemust ning sellest seondvalt ka üldist rahulolu (Wiers-Jenssen, Stensaker & Grøgaard, 2002, lk 183-195). Klientide rahulolu ja ettevõtte/haridusasutuse äriedu vahel on tugev positiivne seos. Selline lähenemine sobib ka haridusega rahulolu lahtimõtestamisel ootuste ja täitunud saavutuste võrdlemiseks. Valdav osa autoreid jagab seisukohta, et üliõpilaste rahulolu on erinevatest dimensioonidest koosnev mitmetahuline kontseptsioon (Marzo-Navarro, Pedraja-Iglesias & Rivera-Torres, 2005, lk 53-65).

Lisaks väidavad Hartman ja Schmidt (1995, lk 198), et suur osa rahulolu saavutamisel ja kogemisel on ka sellel, kuivõrd selgelt on üliõpilane püstitanud endale eesmärgid. Ebamääraste eesmärkide puhul põhinevad rahuloluhinnangud õppeasutuse tegevusel, selgete puhul pigem õppeasutuse tegevuse tulemustel. Rahulolev ja lojaalne klient tarbib rohkem, soovib teenust teistele, on vähem hinnatundlik ja temale müümine maksab vähem. Rahulolematud kliendid omavad aga võtmeinfot, mida võiks ettevõtte arvesse võtta muudatuste tegemisel. Rahulolev üliõpilane toob üliõpilasi juurde, kuid rahulolematu teeb antireklaami.

Kliendi rahulolematuse on erinevate tunnete segu, mis tekitab teenuste või toodete puuduste tõttu kliendis pahameelt ja viib kaebuste tegemiseni ja nõueteni (Juran ja Godfrey 1999, lk 23). Ülikoolide puhul päädib see üliõpilase lahkumisega antud kõrgkoolist. Allen ja Rao (2000, lk 9) väidavad, et lisaks mõjutab kliendi rahulolu määra ka hinna ja kvaliteedi vahekorra tajumine. Kasutades ostetud teenust või kaupa on tähtis, et ost vastab kliendi ootustele ja klient on saanud makstud raha eest samaväärse kvaliteediga toote või teenuse. Üliõpilaste ootustele vastamiseks, peab omandatav haridus olema kvaliteetne ja vastama õppe eest tasutavale summale. Selleks, et pakkuda kõrgtasemelist teenust on ettevõtetele vaja ka rahulolevat teenindussfääri. Ainult teenindusasutuste rahulolevad ja motiveeritud töötajad suudavad pidevalt kõrgkvaliteedilisi teenuseid luua. Tagamaks töötajate rahulolu on hetkel viidud läbi rahulolu-uuringuid õppejõudude ja üliõpilaste aines edasijõudmise teemal. Uuritud pole aga töötajaid, kuigi on teada et rahulolematud teenindusasutuse töötajad elavad oma rahulolematuse klientide peal välja. Töötajate rahulolu mõõtmine annab selgust,

millistel aladel midagi muutma peaks (Eversheim 1997, viidatud Koger 2004 vahendusel). Samas on rahulolu teema kõrgkoolides hoopis laiem ja selleks, et saada üldist ülevaadet üliõpilaste poolt kogetavast rahulolumäärast on vaja laiaulatuslikumaid uurimusi. Uuringud on näidanud (Eversheim, 1997, viidatud Koger, 2004, lk 25 vahendusel), et vaid 4% rahulolematutest klientidest tuleb kaebama, aga 96% protsenti lihtsalt lahkuvad. Oluline on ka välja tuua, et rahulolev klient räägib positiivsest kogemusest viiele inimesele, samas kui probleemiga kokkupuutunud inimene räägib probleemist üheksale inimesele. Seega, on ettevõtetel oluline ennetada klientide rahulolematust, tehes kliendiga koostööd ning aidates teda igas teenindusprotsessi etapis. Tulenevalt eelnevast, pole oluline tagada vaid rahulolu töötajate ja teenuse tasemel, vaid haridusasutuse kui teenindusettevõtte kõikide aspektidega. Samuti ei piisa kui uuritakse esmakursuslasi ja lõpetajaid, vaid rahulolu tuleks tagada kogu ülikooli vältel.

Klientide rahulolu taset saab uurida kliendirahulolu uuringute abil, mis peaks välja tooma järgmised näidikud: tuleb välja selgitada, mida peab klient ettevõtte tugevusteks; kus ta näeb arenguruumi; kas ja miks kavatseb klient koostööd jätkata ja kas klient soovitab ettevõtet/toodet ka tutvavatele ja koostööpartneritele (Kliendirahulolu uuring 2015). Kotler (2002, lk 136) väidab, et rahulolev klient on firmale parim reklaam, kuid ka rahulolematud kliendid on ettevõtte pideva eneseanalüüsi põhjal võimalik enda poole võita, nii et neist võivad saada firma parimad kliendid ja peamised soovitajad (Pipe 1997, lk 22). Microsoft korporatsiooni looja Bill Gates on öelnud “Sinu kõige rahulolematumad kliendid võivad olla parimaks infoallikaks, kelle nurinast õppida. Kui ettevõttes on kõik rahul ja kliendid ei kurda millegi üle, siis juhid võivad tunda end liiga hästi ja mitte tähele panna tekkivaid puudusi.” Uusimatest suhtlemismudelite uuringutest ja käsitlustest lähtuvalt peab rahulolu olema mõlemapoolne nii kliendil kui ka teenindajal. Iga ettevõtte oluliseks eesmärgiks on klientide rahulolu suurendamine ja olemasolevate klientide hoidmine. Sama kehtib ka teadusasutuste puhul, kus ei tohiks karta üliõpilaste rahulolu-uuringutes selguvaid negatiivseid väljaütlemisi, vaid teha sellest kui konstruktiivsest kriitikast, järeldusi.

Tänapäevased turundusplaanid ning toetusprogrammid on väljatöötatud tarbijate rahulolu kesksele kohale asetades. Turundaja oskus on prognoosida tarbijate vajadusi, ootusi ja soove ning kallutada klientide ootuste sisu ja prioriteetidid ettevõttele soodsas suunas, nii et ettevõtte vajadused ja klientide ootused kohtuksid, mille tulemusel on võimalik üles ehitada rahulolevate klientide võrgustik (Bassi & Guido, 2006, lk 77). See on pidev protsess, sest klientide rahulolu saavutamine on arenev, aktiivne ning dünaamiline protsess (Lovelock ja Wirtz, 2001, lk 120), kus tarbijate rahulolu ning üldise teenindusettevõtete efektiivsuse näitajate vahel on otsene vastastikune seos.

Kliendi rahulolu positiivne mõju väljendub neljas punktis.

- 1) Teenusega rahulolu mõjutab klientide pühendumismäära ettevõttele ja soodustab pikaajaliste suhete tekkimist.
 - 2) Rahulolevad kliendid muutuvad oma positiivset arvamust edastades sotsiaalsfäärides sisuliselt elavaks reklaamiks.
 - 3) Rahulolevad tarbijad on kannatlikumad ja andestavad ka ettevõtte pisivead kui ajutise normist kõrvalekalde.
 - 4) Rahulolevad kliendid on vähem mõjutatavad konkurentide pakkumiste poolt.
- (Lovelock ja Wirtz, 2001, lk 122)

„Rahulolevad kliendid on apostlid“ - on märkinud Duane Collins Parker-Hannafini peadirektor (Kotler 2002, lk 136). Taylor ja Baker (1994, viidatud Awwad 2012 vahendusel) väidavad, et kliendirahulolu mõjutab tarbija otsust teenust tulevikus kasutada. Sellest tulenevalt arvab Wilson (2003, lk 64), et ideaalis peaks rahulolu-uuring küsima klientidelt nende kavatsuste kohta ka tulevikus oste sooritada või teenust tarbida. Tagasisidest loodud andmebaasiga on ettevõttel võimalik välja selgitada, kuidas suurendada kliendile pakutava teenuse väärtust ning kasutada ressursse tõhusamalt ja kasumlikumalt (Tamm 2014).

Gerson (1996, lk 7) pakub välja kliendi tagasiside uurimiseks tõhusaid viise: luua kliendirahulolu uuriv nõukogu, saata klientidele postkasti küsimustikud, viia läbi telefoni teel küsitlusi, paluda klientidel ostu sooritades täita tagasisidekaart ja intervjuuerida neid personaalselt. Erinevad töötajad vajavad erinevat tagasisidet. Operatiivtasand, ehk need, kes suhtlevad igapäevaselt klientidega, eeldavad teenuse

pakkumise protsessi parendamiseks lühikest konstruktiivset tagasisidet. Siin on abiks flaierite kujul olevad tagasiside küsitlused, mis keskenduvad teenindusele ja selle arendamisele või spetsiaalne elektrooniline süsteem, kuhu on võimalik sisestada oma rahulolumäär. Kord aastas võiks ettevõtte läbi viia konkreetsel alateemal mahukama kliendi rahulolu-uuringu, et saada ülevaadet nii ettevõttest üldisel tasandil kui ka teenuse või tootega seonduvast rahulolust detailsemal tasandil (Tamm 2015). Uuring annab ülevaate, mil määral on ettevõtte suutnud täita kliendi subjektiivsed ootusi. Samas on ettevõttele oluline ka teave selle kohta, kuidas käituvad rahulolematud kliendid. Seetõttu on iga ettevõtte jaoks ülimalt tähtis, et oleks juurutatud korralik süsteem objektiivse info saamiseks tarbijate rahulolematusest: kaebuse esitamiseks ja nendega tegelemiseks (Perens 1998 lk 59).

Rahulolu kooliga, sealhulgas ülikooliga, on seotud kooli füüsilise keskkonna, kooli kui organisatsiooni töökorralduse ja positiivsete emotsioonide kogemisega. Erinevate uurimuste ja artiklite põhjal on selgunud, et õpilaste kooliga rahulolu mõjutab kõige enam see, kuivõrd koolis toimuv loob neis kuuluvus- ja ühtsusetunde, toetab üliõpilase enesetõhusust ning autonoomia ja enesejuhtimise arengut. Üliõpilaste kui püsiklientide hulga hoidmiseks ja kasvatamiseks ning nende ootuste, vajaduste ning probleemidega kursis olemiseks, tuleb kõrgkoolidel pidevalt üliõpilaste kui klientidega suhelda ja saada teada nende rahulolumäär. Üheks võimaluseks on regulaarselt korraldada rahulolu-uuringuid.

1.2. Üliõpilaste rahulolu kirjeldavad teooriad

Rahulolu kõrgharidusasutustes mõõdetakse üldjuhul viies valdkonnas, mida võib jagada omakorda kolmeks põhivaldkonnaks - õppuri kaasatus; õpetamine ja tugi; hariduslik areng.

Ettevõtja peaks kujundama kliendis just tema toote ostmise ja tarbimise soovi. Kliendirahulolu-uuringutel on kolm peamist eesmärki: (Gonclaves, 1998, lk 135).

- Leida kriteeriumite hulk, mis mõjutavad klientide rahulolu kõige enam.
- Uurida, mil määral kohtab ettevõttes pakutu klientide ootustega.

- Välja selgitada vajadusi, mille täitmine säilitaks või suurendaks klientide rahulolu.

Ootusi vähendades või suunates peaks kliendi rahulolu olema parandatav, kuna traditsiooniliselt peaks rahuolu määratlemine põhinema ootuste ja kogemuste võrdlusel. Heide (Grønhaug & Engset 1999, lk 119) soovib kliendirahulolu tõstmiseks leida ettevõtte juhtidel vastused järgnevale küsimustele – mida peavad kliendid toote või teenuse hindamisel tähtsaks ja kas ettevõttel on efektiivseid ja usaldusväärseid vahendeid klientide rahulolu mõõtmiseks.

Klientidena ootavad üliõpilased, et neilt küsitaks nende poolt valitud kõrgkoolis arvamust nende ootuste kohta ja samuti tahavad nad olla hiljem teavitatud, mis on kogutud arvamuste andmebaasi väljundid. Tänapäeval, kui enamus maades on üliõpilased oma kõrghariduse eest maksjad, on vaieldav, kas kõrgharidust andvad koolid on “teenusepakkujad” ja peavad tulema enam vastu üliõpilaste kui “klientide” ettepanekutele. Ka Hill (1995, lk 12) ja Finney (2010, lk 283) väidavad, et üliõpilasi võib käsitleda kui kõrghariduslike institutsioonide esmaseid kliente ning Tallinna Ülikooli õppejõud Hõbemägi (2013) on öelnud, et üliõpilane on muutunud oma ootuste ja vajadustega teenindust vajavaks kliendiks. Antud nähtuse tulem on see, et üliõpilased ei taha, et neid lihtsalt kuulataks, vaid et seda tehtaks konkreetsel viisil (Powney & Hall, 1998).

Aja jooksul aset leidvate muutuste määramisel on parimaks meetodiks analüüsiva võrdluse baasil läbiviidavad tagasisideuuringud, mille tulemuseks on selge tegevus või toode. Üliõpilasuuringud varustavad parenemisest huvitatud institutsioone võrdleva analüüsi andmestikuga, et teadvustada institutsiooni või sektorit teatud valdkondade edust või läbikukkumisest (Kane, Williams & Cappuccini-Ansfield, lk 2008 lk 135-155).

Ülikoolide poolt osutatavaks põhiteenuseks on õppetöö, mida osutavad üliõpilastele õppejõud. Seega õppimise ja õpetamisega seotud aspektid moodustavad rahulolus arvestatava komponendi. Hindasminstrumentina võib vaadelda osaliselt kattuvaid üliõpilaste rahulolu-uuringud ja õppimise ning õpetamise hindamist (Wiers-Jessen *et*

al. 2002, lk 183-195). Rahulolu teooriast lähtuvad uuringud on näidanud, et kõige olulisemaks peetakse põhiteenuse osutamisega seonduvat (Banwet & Datta 2003, lk 235). Seega on oluline just õppejõudude kui teenuse osutajate roll, oluline on teada milliste omadustega ja milliseid õppemeetodeid rakendavad õppejõudusid üliõpilased eelistavad. Selgunud on, et väärtustatakse professionaalseid, oma ainet valdavaid, entusiastlikke, heade erialaste teadmiste ning ladusa mitmekülgse seletusoskusega lektoreid, kes on samas ka hea huumorisoonega, sõbralikud ning empaatilised (Elliott ja Shin 2002, lk 204). On täheldatud, et teenuseosutajate (õppejõudude) ja klientide (üliõpilaste) vaheliste suhete kvaliteedist sõltub see, kas üliõpilane soovib õppeasutust oma sõpradele ja tuttavatele (Browne, Kaldenberg, Browne & Brown, 1998, lk 1-14). Ainekursustega rahulolu põhineb valikuvõimaluste rohkusel, õppeaja paindlikkusel ja sobival õppegraafikul. (García-Aracil, 2009, lk 5). Sobiv õpingute koormus ning õiglane ja arusaadav hindamissüsteem omavad üliõpilaste rahulolu oma osa (Ginns, Prosser & Barrie, 2007, lk 603-615). Navarro *et al.* (2005, lk 53-65) uurisid Hispaania üliõpilaste rahulolu ülikoolidega. Uurimustulemused näitasid, et õppejõud, õppemeetodid ja kursuse administreerimine on võtmeelementideks üliõpilaste rahulolu ja sellest tuleneva lojaalsuse saavutamisel.

Siiski, ei väljenda õppimise ja õpetamisega seotud aspektid kogu õpikogemust, sest olulised on veel sotsiaalsed suhted ja kliima, kaasatus ülikoolisisestesse tegevustesse ja kuuluvustunne (Gibson, 2010, 251-259). Olulise ja mitmekesise komponendi rahulolu juures moodustab tunnetatav eneseareng ja kasv. See on hinnang, kuivõrd on õppetöö käigus arenenud ja täiustunud kriitiline mõtlemine, iseseisvalt mõtlemine-töötamine, probleemilahendusoskus, koostööoskus ning suhtlus- ja väljendusoskus.

Eraldi komponendina on rahulolu-uuringutes analüüsitud n-õ administratiivset kvaliteeti (tugihoonete ja tugiteenuste osutamise aspekte, administratiivset sektorit, ning majutuse ja toitlustusega seotud kvaliteedinäitajaid ning sportimisvõimalusi). Ülikooliga seotust, kaasatust ja aktiivsemat osalemist õppeprotsessis soodustab loenguväliselt toimuv suhtlus tugipersonaliga, selle sektori kättesaadavus, tähelepanelikkus ja tagasiside määravad ära õppurite rahulolu õpikogemusega (Douglas, Douglas, McClelland & Daives, 2015, lk 329-349).

Oluline on, kas juhtkond suhtleb ja arvestab õppurite seisukohtadega. Administratiivset kvaliteeti näitavad ka sisseastumis- ja vastuvõtuprotseduuride efektiivsus, tutvustus- ja sisseelamisprogrammide olemasolu ja headus. Uuringutes on selgunud, et üliõpilane, kes tunneb haridusasutuses vastutulelikkust ja hoolimist on lojaalsem (Tan & Kek 2004, lk 17-24 & García-Aracil, 2009, lk 13).

Tajutavat hariduse väärtust ning üliõpilaste rahulolu õpingutega mõjutab arvestataval määral ka ülikooli kuvand (reputatsioon, maine) (Mai, 2005, lk 862 & Alves & Raposo, 2007, lk 57). Mõned autorid (nagu Mai, 2005, 862; Alves & Raposo, 2007, lk 60) on eristanud uurimustes ülikooli kuvandi ja õppeprogrammi kuvandi, kui eraldiseisvad konstruktid, mis on rahulolu ja lojaalsusega seotud erineval kujul. Haridusasutuse maine kujuneb lisaks õppetöö kvaliteedile ka akadeemilisest nõustamisest, suhtlusest ja läbisaamisest teaduskonna töötajatega, füüsilise keskkonna kvaliteedist ja veel reast tegureist, mille üle haridusasutusel kontroll puudub (majanduslik toimetulek, võimalus toetusteks, elamistingimused jne) (de Lourdes Machado, Brites, Magalhães & Sá, 2011, lk 415–432 & Sarrico & Rosa, 2014, lk 165–178).

Kõrgharidust pakkuvatele asutustele on oluline saavutada üliõpilaste rahulolu haridusega, sest see viib positiivsete käitumis- ja suhtumismustriteni, millest oluliseim on lojaalsus, kust omakorda tuleneb suusõnaline turundus tutvusringkonnas ning õppeasutuse teistele soovitamise (Webb & Jagun, 1997, lk 139-151). Eelnimetatud käitumismustrid kutsuvad esile sõpruskonna huvi haridusasutuse vastu ning soovi just seal oma õppetöödega jätkata, samuti tahab positiivse õppekogemuse saanud üliõpilane ise naasta ülikooli enesetäiendamise või õppimise eesmärgil (Schertzer & Schertzer, 2004, lk 82). Potentsiaalsete üliõpilaste värbamine läbi rahulolevate üliõpilaste viib ülikooli tulude suurenemiseni (Helgesen & Nasset, 2007, lk 130). Seega, on rahulolev üliõpilaskond kõrgkoolile tulusam, kui mistahes reklaamile kulutatud summa. Rahulolu mõju on määrav ka kooli lõpetajate hilisemas varustatuses töökohtadega, sest vilistlaste rahulolu-uuringutest on selgunud, et oma kooliga rahul olnud vilistlased palkavad suure tõenäosusega endale just enda kõrgkooli lõpetanud üliõpilasi ning on varmad annetama ja toetama kõrgkooli ka peale ametliku haridustee lõppu (Mangan, 1992, viidatud Lukk *et al.* 2016 lk 19 vahendusel). Samuti on positiivne õpikogemus ja rahulolu õpingutega

eelduseks pärastisele rahulolule tööga, rahulolematust tingib see, kui omandatud haridus ja töö kvalifikatsioon ei ole kooskõlas (Mora, Garcia-Aracil, & Vila 2007, lk 50).

Euroopa Liidus läbi viidud uuringutest lähtuvalt on üliõpilaste väljalangevuse ja õppetöö katkestamise vältimiseks vaja jälgida lihtsalt üliõpilaste rahulolu, küsida neilt tagasisidet ja seda pidevalt analüüsida (Espenberg, Aksen, Beilmann, Vahaste, Loogus & Kührt 2014, lk 22-49). Ülikooliga rahulolu on pöördvõrdelises seoses kavatsusega ülikoolist lahkuda ning väljalangevuse vähendamiseks tuleb suurendada üliõpilaste rahulolu ja vähendada rahulolematust (Duque, 2014, lk 18).

Metoodiliselt on kõige raskem ülesanne hinnata ja tõlgendada veel õppivate üliõpilaste tagasisidet, sest tajutav kvaliteet koosneb ootustest kooli, õpetamise ja õppimise vastu, aga ka nende endi tulemuslikkusest koolis (Lafuente, Martinez, Palacio-Massotti & Pardiñas, 2012). Ootused sisaldavad ka alles tulevikus ilmnevaid väärtusi nagu hästiasustatud töö leidmine (Byrne & Flood, 2005), mis pole otseses seoses omandatud kõrgharidusega (Lafuente *et al.*, 2012). Seega on õppurite tagasisidet õpikogemusele andva sobiva uurimuse teoreetilise raamistiku välja töötamine keeruline ja aeganõudev protsess (James, 2002, lk 71).

Teemakohase kirjandusega süvitsi minnes võib väita, et õppija motivatsioon, õpikäitumine ning positiivsed tulemused on tihedalt seotud haridusega rahuloluga. Üliõpilane, kui klient, peab tajuma läbi hariduse omandamise toimub kognitiivne areng, talle esitatakse jõukohaseid väljakutseid, millest lähtub positiivne emotsioon ja saadav hariduskogemus on mitmekülgne. Kokkuvõtvalt võiks öelda, et rahulolu tekib eneseteostust võimaldavast õpikogemusest.

1.3. Kliendirahulolu hindamise mudelid ja mõõtmise võimalused kõrghariduses

Kliendirahulolu hindamise ja mõõtmise jaoks on loodud erinevad mudeleid. Osad neist kehtivad kõikides valdkondades ja on ka selliseid, mis on loodud just kõrghariduse tarbeks. Selleks, et saada kõrgkooli efektiivsusest realistlik pilt ja määratleda

prioriteetsetena parandamist vajavad valdkonnad, vajame mudeleid, mis võimaldavad koondada üksikud tegevused ühtseks terviklikuks raamistikuks.

Teoorias saab Sargent ja Hannum (2005, lk 175) sõnul kliendirahulolu jagada üldiseks rahuloluks ja rahuloluks erinevate aspektidega. Kuna erinevate autorite arusaam kahe eelnimetatud dimensiooni sisemisele käsitlesele on erinev, siis rahulolu-uuringutes ühtne eelistatav käsitlus puudub. Rahulolu puhul on tegemist kompleksse kõiki tahke mitte uurida võimaldava probleemiga. Hindamisel saab rääkida subjektiivsetest hinnangutest, mitte objektiivsest lähenemisest. Ühekordsed rahuolu-uuringud on väheinformatiivsed, objektiivsema pildi saab, kui jälgime rahulolu muutumist ajas, seega, on neid vajalik läbi viia regulaarse intervalliga. Sobiva rahulolu mõõtmise mudeli saab valida detailsematest uurimisküsimustest ja uurimiseks valitud alusmaterjalist lähtuvalt. Õppeasutustele on õppivate üliõpilaste õpihinnangud oma õpikogemusele väärtuslikuks infoks. Saadud tagasiside aitab planeerida ja parandada koolisiseseid ja kooli keskkonnaga seotud tegevusi. Info üliõpilaste rahulolu kohta on ülioluline ka jätkuva vastuvõtu tagamisel ja suurendamisel, väljalangevuse kontrollimisel ja vähendamisel ning õpilasi puudutavate otsuste tegemisel (de Lourdes Machado *et al.*, 2011, lk 431). Harvey (2003, lk 3-20) sõnul on antud info oluline lisaks ka juhtimisotsuste tegemisel ja elluviimisel ning rakendatav nii ülikooli sisemiste huvigruppidega kui ka ülikooliväliste huvirühmadega (sh potentsiaalsed üliõpilased) suheldes. Paljud autorid on seisukohal, et üliõpilase rahulolu on kooli konkurentsivõime tagamisel võtmetähtsusega muutuja, millel on õppeasutusele pikaajaline kasu (nt lojaalsus, positiivne kuvand) (Arambewela, Hall & Zuhair 2006, lk 115). Üliõpilaste rahulolu ja pühendumus sõltub suhetest mitteadministratiivse ülikooli osaga (Terenzini & Pascarella, 1980, lk 272), ka üliõpilaste arvamustega arvestamine on rahulolu näitavaks indikaatoriks (Druzdzel & Glymour, 1995). Seega on rahulolu-uuringud ja rahulolu suurendavate tegevuste viljelemine ja rahulolematuse vähendamine ülikoolide jaoks pikas plaanis kasulik ja oluline (Douglas, McClelland, & Davies, 2008, lk 22).

Kaheksakümnendate aastate lõpus leidis laialdast kasutamist Parasuramani, Zeithamli ja Berry (1985, lk 41-50) poolt arendatud kontseptsioon SERVQUAL (lühend sõnadest service ja quality). Kui lähtuda põhimõttest, et klient peab saama oodatud kvaliteediga

teeninduse, on valida kahe lähenemise vahel: otsene küsitlus rahulolu pakutava teenuse kvaliteediga (otsene meetod) või kvaliteediootuse ja kogetud kvaliteedi eraldi hindamine (kaudne meetod). Kaudse meetodi korral saavutatakse rahulolu kui kogetud ja oodatud kvaliteet kliendi silmis ühtivad. SERVQUAL lähenemise puhul eeldatakse, et kliendi otsus kvaliteedi kohta koosneb hulgast hinnatavatest osakvaliteetidest (Tooman 2003).

SERVQUAL - meetodis grupeeritakse 22 küsimust viide teeninduskvaliteedi dimensiooni. Eraldi hinnatakse: teenindusettevõtte füüsilist keskkonda (sisustust, seadmeid, personali väljanägemist), täpsust ja korrektsust, soovi lahendada klientide probleeme ja kiirust, millega need probleemid lahendatakse, kompetentsust (teadmisi, kogemusi, usaldatavust, sõbralikkust), sisseelamisvõimet (personali valmisolekut lahendada klientide isiklike probleeme). Lähtudes empiirilistelt saadud teadmistest, et kliendid on võimelised eraldi tajuma just neid viit dimensiooni, palutakse küsitlertaval neid valdkondi punktides hinnata. Sellele lähenemisele on iseloomulik, et kliendilt ei küsita otse, kui rahul ta osateenusega on, vaid küsimused esitatakse vastandlike lausepaaridega. Igas paaris on kõigepealt küsimus kliendi ootuste kohta ja teisalt see, kuidas ta vastavat näitajat kogeb. Ka hariduses pakutava teenuse kvaliteedi hindamiseks on kasutatud laialdaselt SERVQUALi (Parasuraman, Berry, L., Zeithaml, V 1988, lk 12-40).

Parasuraman *et al.* (1988) ja ka Grönroos (1988) tuginevad eelpool kirjeldatud ebakõla ja ootuste paradigmat, kus mõõdetavateks ühikuteks on tegelik kogemus ja ka ootus. Cronin ja Taylor (1992, lk 55-68) on seisukohal, et teenuse kvaliteedi mõõtmisel piisab sellest, kui mõõta vaid tegelikku kogemust. Parasuraman, Zeithaml, & Camp ja Berry (1994, lk 111-124) on ühel meelel, et hinnangutepõhine ootuste mõõtmine ja arvestamine vajab hetkel veel uurimist ning ei ole võimalik tõendada ühe meetodi elitaarset seisundit teiste ees (võrreldes nt Cronini ja Tayloriga 1992 poolt pakutuga). Seega parim rahulolu uurimise viis on endiselt diskussioonikoht.

Teine võimalus on kasutada 1985. aastal Berry, Parasuraman ja Zeithamli poolt välja töötatud GAP-mudelit (ingl.k. *Gap Analysis model*), millega on võimalik uurida kvaliteediprobleeme ning mis aitab juhtidel mõista, kuidas teenuste kvaliteeti täiustada

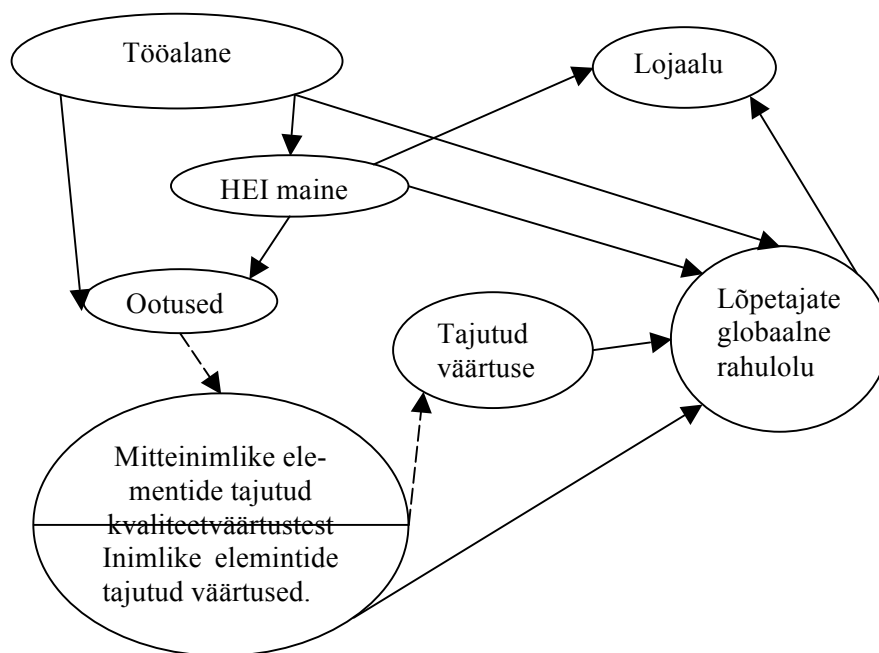
ja tõsta. GAP-analüüsi läbiviimisel ilmnevad ettevõttes täiustamist vajavad valdkonnad ja see sisaldab tegeliku teenindussfääri ja potentsiaalse või igatsetud teenindussfääri võrdlust ning ilmnevaid lõhesid. Meetod sisaldab äriliste ettekirjutiste ja hetkevõimaluste determineerimist, dokumenteerimist ja heakskiitu. GAP-analüüs algab hindamisest ja võrdlevast analüüsist. Kui on tehtud kindlaks ettevõtte loodetav võimekus, saab jälgida, kas ettevõtte toimib hetkel vastavalt ootustele või mitte. Selle võrdluse teostamiseks kasutatakse GAP-analüüsi, mida saab rakendada nii organisatsiooni tegevuslikul kui ka strateegilisel tasandil. Põhimõtteliselt on see analüüs, kuidas ettevõtte on hetkel toimimas ja kuhu tahetakse tulevikus jõuda. Analüüs on soovitatav kui organisatsioon ei suuda kasutada oma olemasolevaid ressursse soovitud ulatuses, kaalub kapitali suurendamist või tehnoloogia ostmist. GAP- analüüs annab aluse, et mõõta aja, raha ja inimressursside kaasatust teatud eesmärgi saavutamisel. Seda on kasutatud ka hindamaks, kui hästi toode või lahendus vastab eesmärgistatud ettekirjutisele või ettekirjutiste kompleksile. Selle arvutamiseks sisalduvad andmed on turuhõive ja selle ootused, kasutuslõhe võrdub turupotentsiaali ja reaalse kasutuse summaga (Grönroos, 2007, lk 114).

Kolmas võimalus on rahvusvaheline Kliendi Rahulolu Indeks CSI- (*Customer Satisfaction Index*), millest on arendatud Ameerika ja Euroopa rahulolu indeksid (Haaften 2017). Ameerika rahulolu indeks ACSI (*American Customer Satisfaction Index*) töötati välja 1994. aastal Andersoni ja Formelli poolt eesmärgiga seletada kliendi lojaalsuse kujunemist. ACSI mudeli puhul on kolm sisendfaktorit: kliendi ootused, tajutud kvaliteet ja tajutud väärtus. Eeldatakse, et tajutud kvaliteedil on positiivne mõju rahulolule ning tajutud väärtus on tajutud kvaliteedi ja hinna suhe. Kolmas sisendfaktor on kliendi ootused, mis tulenevad varasemast kogemusest antud toote või ettevõttega, võimalikust kättesaadavast informatsioonist (reklaam) ja kliendi usaldusväärsusest (Kuusik 2005).

ECSI on Euroopa rahulolu mõõtmise indeksiks (*European Customer Satisfaction Index*) ja toob välja põhjused ja tagajärjed. Ühest küljest ilmneb rahulolu põhjustajate mõju rahulolu indeksile, teisalt saame kätte rahulolu seosed lojaalsuse ja soovitamisega (Juhl, Kristensen, & Østergaard, 2002, lk 328)

Ülikooli haridusteenust käsitlevad uuringud näitavad, et rahulolu kogetakse vaid kvaliteetse teenuse puhul (Browne *et al.* 1998, lk 1-14). Zhao (2003) väidab, et üliõpilasrahulolu on rahulolu kursuse kvaliteediga, koostööga juhendajaga, sõnaõigusega hariduse suhtes ja tugiteenustega. See viitab ka põhjusele, miks enamuse kõrgariduslike asutuste kvaliteeti hindavast kirjandusest toob esile kahte uskumust. Esiteks, üliõpilased on teenuse kogemise aktiivsed osalised, teiseks kogetud teenuse kvaliteet ei sõltu nende ootustest selle suhtes (Che Din, Rajadurai, & Daud, 2007, lk 3).

Lisaks üldistele rahulolu meetoditele ja mudelitele on ka kõrgharidusvaldkonnas olemas üliõpilaste rahulolu mõõtmise indeksid. ECSI (*European Certification Student Index*) mudel, mis loob raamistiku Üliõpilaste Rahulolu Indeksile SSI (*Student Satisfaction Index*) (Temizer & Turkyilmaz, 2012, lk 3803). Äriedu hindamisel on klientide rahulolu ja lojaalsust erinevate valdkondade kaupa mõõtvate indeksite kasutamine muutunud järjest populaarsemaks (Cassel & Eklof, 2001). Kliendi rahuloluindeksi metodoloogiat on kasutatud ka kõrgkoolide empiiriliste uuringute puhul HEI (*High Education Institutions*) (Alves & Raposo, 2007). Lõpetajate rahulolu uurimiseks arendatud HEI süsteem võimaldab haridusettevõttel ise end uuringu tulemustest lähtuvalt edendada. HEI ise on arendatud ECSI Tehnilise komitee poolt 1998 aastal arendatud ECSI kliendirahulolu mudelist (ECSI *Technical Committee*, 1998.)



Joonis 2. Mõiste mudel ja uurimuse hüpoteesid (Eurico, Silva & Valle, 2015, 30-42)

Üliõpilastelt kogutakse tagasisidet, et:

- saada andmebaas, kui suurel määral on õpilastel olnud võimalus kaasa rääkida ja teha ettepanekuid koolis toimuva olukorra parandamiseks;
- julgustada üliõpilasi andma tagasisidet koolis toimuvast;
- võimaldada kõrgkoolil välja tuua näitajad, mis aitavad kaasa tema turumaine parandamisele ja
- anda üliõpilasele võimalus väljendada rahulolu akadeemilise õppega (Rowley 2003 viidatud Rohayati Che Din, Jegatheesan Rajadurai kaudu).

Sasser, Olsen ja Wyckoff (1978. viidatud Rohayati *et al.* kaudu) poolt läbi viidud uurimus keskendus üliõpilaste poolt esmatahtsaks peetavatelt aspektidelt edasi üliõpilaste poolt tunnetatud õppekvaliteedi hindamiseni. See koosnes kolmest elemendist:

- füüsiline ehk toodetel põhinev,
- kogetud teenindus ja
- psühholoogiline ehk kaudne teenindus.

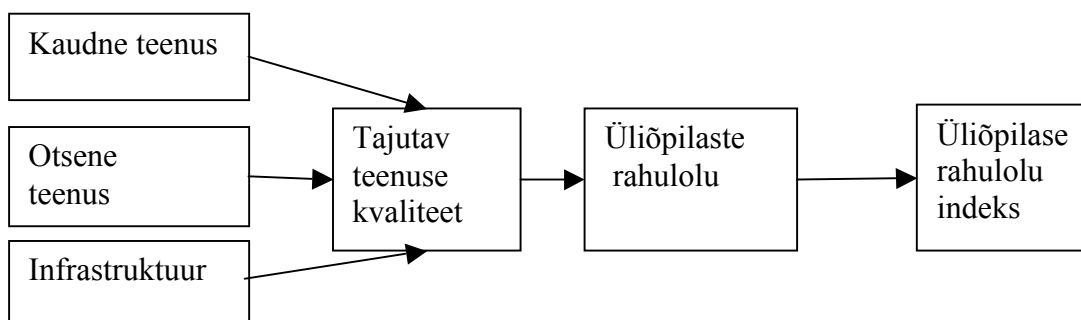
Kõrghariduslike institutsioonide uuringutes kuuluvad füüsilise teenuse alla loengud ja õppekava, slaidide näitamise viis, piisav materjalide väljajagamine tunnis, samas kätkeb see endas ka loenguruume ja nende korrasolekut, loengute läbiviimisviise, valgustatust, tugiteenindust, toitlustamist ja vabaaja veetmise võimalusi. Otsene teenus sisaldab personali haritust ja võimekust õpetada, personalist mitteolenevat hariduskvaliteeti, töötajaskonnaga kohtumiste organiseerimise kergust, ainete sisu ja nende jaotumist õppeperioodil. Kaudse teeninduse alla liigitub üliõpilaste kohtlemine personali poolt, nende sõbralikkus ja kättesaadavus, abivalmidus probleemide puhul, üliõpilaste arvamustega arvestamine, personali võimekus ja kompetentsus. Sellesse loetakse ka õppejõudude võimet tekitada üliõpilases rahulolu, kompetentsuse, kindluse ja professionaalsuse tunne. Samuti uuritakse, kas üliõpilane tunneb, et tema pingutusi ja puudujääke märgatakse ja korrigeeritakse tema huvidest lähtuvalt.

Üliõpilaste rahulolu indeksi (SSI- *Student Satisfaction Index*) (Joonis 2) kolm elementi, mis mõjutavad üliõpilase kogemust ja rahulolu üldiselt on: kaudne teenindus (*Implicit Service*), otsene teenindus (*Explicit*) ja infrastruktuur (Temizer & Turkyilmaz 2012, lk 3803).

Need elemendid on omakorda jagatud kaheksaks osaks:

- kursus või programm ja isiklik lähenemine;
- vastuvõtt ja registreerumine;
- õpetamine;
- õppimine ja maksustamine;
- üliõpilastele suunatud tegevused;
- ressursi kesksed teenused;
- IKT teenused;
- kolledži keskkond

Priceí, Matzdorf, Smith ja Agahi (2003) uurimus kõrgkoolides kinnitab, et ka füüsilised hooned mõjutavad üliõpilaste ülikoolide osas langetatavaid otsuseid.



Joonis 3. SSI uuringu raamistik (Che Din, Rajadurai, & Daud, 2007, lk 4)

SSI sisaldab endas kõiki 3 Sasserit, Olsen ja Wyckoff (1978) viidatud Rohayati *et al.* kaudu) grupeeringut, kuid neile lisandub veel küsimusi, mis on koostatud hariduse, teenuse kvaliteedi ja rahulolu puudutavast kirjandusest lähtuvalt.

HiEduQual (*Higher Educational Quality*) on võrdleval meetodil põhinev mudel, mis on loodud just kõrghariduslike institutsioonide jaoks. See sisaldab 48 näitajaga küsimustikku, kus on nii akadeemilisi kui mitteakadeemilisi teeninduse kohta käivaid faktoreid, mida üliõpilane kui klient kõrgharidussüsteemis kogeb. Näitajaid hinnatakse 7 punktilisel Likerti skaalal. Uuringutel saadud negatiivsed lõhed eeldatava ja kogetava teeninduse vahel osutavad valdkondadele, mida kõrgkool peaks parendama.

HiEduQual küsimustik sisaldab kuut teeninduskvaliteedi valdkonda.

- Õpetamine
- Administratiivne teenindus – efektiivsus, ajastus ja töötajate meelsus, andmed
- Akadeemilised hooned - klassiruumid, laboratooriumid, raamatukogud
- Ülikooli infrastruktuur – spordi ja rekreatsiooni hooned, ühiselamud, turvalisus
- Toetav teenindus – õppekavavälised tegevused, nõustamine
- Rahvusvahelistumine – välisõppe osakond, rahvusvahelised tegevused (Singh, 2016, lk 73).

Antud uuringu puhul on nii plusse kui ka miinused. Miinuseks peetakse, et meetodi loomisel uuritud üliõpilaste hulk polnud piisavalt suur ja uuring viidi läbi valitud ülikoolidega Indias, seega ei saa seda otseselt üle võtta teistest regioonides ja kultuurides. Nõrkuseks peetakse ka, et uuring koosneb endale hinnangut andvatest

küsimustikest, ette on heidetud ka uurimuse sektsioonidesse jagatud loomust (Singh, 2016, lk 65). Samas olid saadud uurimustulemused relevantsed, osutades kõrgkoolide kitsaskohtadele ning kuna üliõpilased on võimelised andma sotsiaalselt mõtestatud vastuseid, ei peaks olema ka hinnangulised küsimustikud probleemiks. Siiski, peaks enne meetodi populariseerimist, analoogseid uuringuid läbi viima üle maailma ja suurema valimiga.

Rahulolutaseme määrab kindlaks erinevus teenuse osutamise ajal tajutava rahulolu ja kliendi poolt oodatud teeninduse vahel (Parasuraman et al., 1986, viidatud Rohayati Che Din, Jegatheesan Rajadurai vahendusel). Võttes kokku üliõpilaste poolt tajutud erinevate rahulolutegurite kvaliteedi kohta läbi viidud uuringud, on välja toodud neli sõltumatut muutujat (Ravindrana, Kalpana. 2012, lk 402)

- Kontaktid personaliga
- Ülikoolile kuuluvad hooned
- Juurdepääs rajatistele
- Pakutavate kursuste tasud

Cook ja Zallocco (1983, lk 198) arvavad, et tulevasel üliõpilasel on ülikooli kohta eelnevad ootused ja teadmised inimestelt, kes on käinud või käivad selles koolis (vanemad, sõbrad, sugulased jne.).

Suurbritannias on hinnatud üliõpilaste rahulolu üleriigiliste uuringutega (*National Student Survey* – NSS) alates 2005 aastast. Üliõpilased hindavad õpetamise, tagasiside ja õppetööga seonduvat, tunniplaani korraldust, õppetööks vajalikke ressursse ja enesearengut. Austraalias on alates 2011. aastast kasutusel ülikooli õpikogemuse uuring (*University Experience Survey* UES) 9, mille abil kirjeldatakse nii õppurite kaasatust ülikooli tegevustesse kui rahulolu õpingutega. Rahulolu mõõdetakse viies valdkonnas, mida võib jagada omakorda kolmeks põhivaldkonnaks õppuri kaasatus, õpetamine ja tugi ning hariduslik areng (Radloff, Coates, James, & Krause 2011).

Napoli ja Wortman (1998, lk 419) lisavad, et ka psühholoogilised mõõtmed, nagu ülikooli ajal aset leidnud elusündmused, enesehinnang, sotsiaalne kompetentsus, sotsiaalne tugi, eneseteadlikkus ja psühholoogiline heaolu, mis pole otseselt

kõrgharidusorgani tekitatavad ega kontrollitavad väärtused, omavad üliõpilase haridustee jätkumisel antud ülikoolis oma mõju. Ometi on näidanud (Navarro *et al* 2005, lk 53-65) Hispaania üliõpilaste rahulolu-uuring ülikoolides, et üliõpilasrahulolu koosneb siiski peamiselt näitajatest, mis on kõrgkoolide poolt kujundatavad. Uurimustulemused näitasid, et õppejõud, õppemeetodid ja kursuse administreerimine olid üliõpilaste rahulolu ja sellest tuleneva lojaalsuse saavutamisel võtmeelementideks. Ka Henning (2001) leidis, et õppekvaliteet ja üliõpilaste emotsionaalne pühendumus on üliõpilaste lojaalsuse saavutamisel esmatähtsateks faktoriteks.

Tabel 1. Uuringu mudelite koondtabel (autori koostatud)

Aasta	Mudel	Mida uurib?	Uuringu teemad
1983	SERVQUAL	Teenuse kvaliteeti (ootus ja kogetud)	-Teenindusettevõtte füüsiline keskkond - Täpsus ja korrektsus - Soov lahendada klientide probleeme ja nendega tegelemise kiirus - Kompetentsus, sisseelamisvõime
1985	GAP	Keskendub lõhedele tegeliku teeninduse ja kliendi ootuste vahel	- Tegeliku teenindussfääri ja igatsetud teenindussfääri võrdlus - Ilmnunud lõhed
1994	ACSI	Kliendi lojaalsuse kujunemist	- Kliendi ootused - Tajutud kvaliteet - Tajutud väärtus
1998	ECSI	Põhjuse-tagajärg seoseid	- Rahulolu põhjustajate mõju ulatus rahulolu indeksile - Rahulolu mõju lojaalsusele ja soovitamisele
2003	SSI	Erinevus teenuse osutamise ajal tajutava rahulolu ja kliendi poolt oodatud teeninduse vahel	- Kursus või programm ja isiklik lähenemine - Vastuvõtt ja registreerumine - Õpetamine - Õppimine ja maksustamine - Üliõpilastele suunatud tegevused - Ressursi kesksed teenused - IKT teenused; - Kolledži keskkond
2010	HiEduQual	Võrdlevale meetodile, mis uurib näitajaid mis mõjutavad teeninduse kvaliteeti kõrgkoolides	- Õpetamine - Administratiivne teenindus - Akadeemilised hooned - Ülikooli infrastruktuur - Toetav teenindus - Internatsionaliseerumine

Kuna õppivate üliõpilaste tajutavat kvaliteeti mõjutavad nii ootused õppimise ja õpetamise suhtes kui ka ootuste realiseerumine ning tulemuslikkus koolis, on nende tagasisidet metoodiliselt kõige keerukam hinnata (Lafuente *et al.* 2012). Ootuste alla võib panna ka üliõpilase poolt tulevikus eeldatavad töötasud (Byrne & Flood, 2005). Samas ei sõltu hästi tasustatud töö leidmine mitte ainult üliõpilase tegevusest, vaid ka majanduslikust keskkonnast ja kontaktidest (Lafuente *et al.* 2012).

Õppurite õpikogemusele antava tagasiside analüüsimiseks sobiva ja põhjendatud teoreetilise raamistiku väljatöötamine on keeruline ja aeganõudev protsess. Seega tuleb meetodite ja mudelitega põhjalikult tutvudes teha kindlaks nende nõrkused ja tugevused ja valida enda valimile kõige sobivam lähenemisviis, mis annaks võimalikult mitmekülgse rahulolupildi TÜPK erinevatest valdkondadest ja oleks hiljem ka praktiliselt kasutatav.

Kuna SSI on välja töötatud võttes arvesse aastatepikkust uurimustööd rahulolu vallas ja kohandatud just kõrgkoolidele ning antud meetodiga teostatud uuringud on andnud võrreldavaid tulemusi, valiti käesolevas lõputöös rahulolu-uuringu läbiviimise aluseks just see meetod.

2. ÜLIÕPILASTE RAHULOLU UURING TARTU ÜLIKOOLI PÄRNU KOLLEDŽIS

2.1. Tartu Ülikooli Pärnu kolledži lühikirjeldus

1996 aastal Pärnu majanduskooli baasil asutatud TÜPK kuulub Tartu ülikooli sotsiaalteaduste valdkonda. 2016. aasta seisuga õpib Tartu Ülikoolis 12 970 üliõpilast. Tartu Ülikooli lõpetanud moodustavad 27% Eesti kõrgkoolide lõpetanutest. 2016. aastal lõpetas Tartu Ülikooli 2871 üliõpilast (Õppijate statistika). TÜPK on Tartu Ülikooli haldusüksus, kus statsionaarses õppes õpib 182, Avatud ülikoolis on 287 ja magistriõppes on 71 õpilast. Tabelis 1 on toodud viimase kuue aasta lõikes eraldi nii Avatud ülikooli kui ka statsionaarse õppe üliõpilaste arvud. Tabel näitab, kui palju vastaval aastal üliõpilasi vastu võeti ja kui palju samal aastal lõpetas.

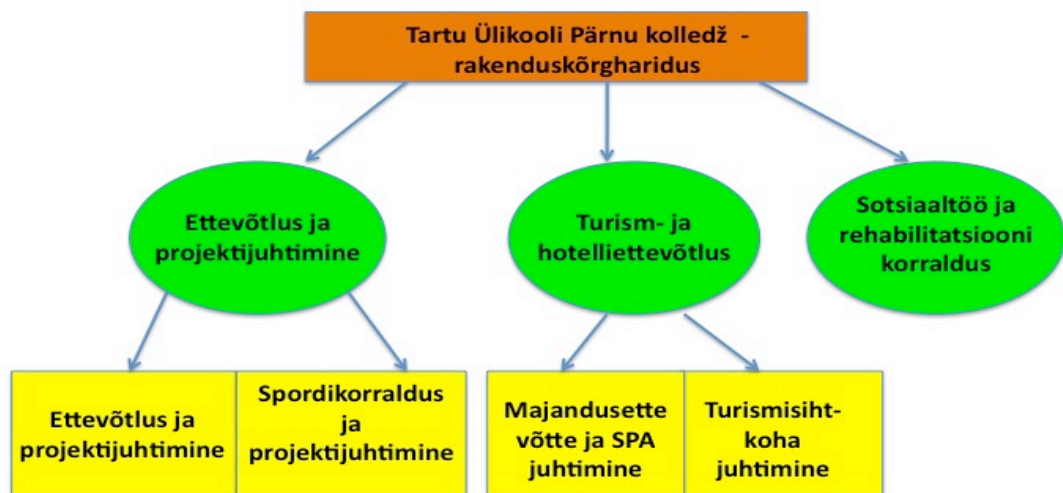
Tabel 2. 2011-2016 aastal TÜPK sisseastujad ja lõpetajad (autori koostatud)

Aasta	Statsionaare võeti vastu	Statsionaare lõpetas	ülikooli vasu	võeti	Avataud ülikooli lõpetas
2016	66	33	93		75
2015	72	71	89		61
2014	74	69	90		62
2013	73	73	89		71
2012	81	69	189		86
2011	95	92	171		58

TÜPK eesmärgiks on pakkuda Eesti teenustemajandust edendavat kõrgharidust turismi-, sotsiaal- ja spordivaldkonnas (Kolledzist, *n.d*). Pärnu kolledžis on võimalik omandada rakenduskõrgharidus (õpingute maht 180 EAP) või magistrikraad (õpingute maht 120 EAP). Kõigil TÜPKi rakenduskõrghariduse õppekavadel on võimalik õppida nii statsionaarses kui ka Avatud ülikooli õppevormis (Rakenduskõrgharidusõpe, *n.d*).

Statsionaarne õpe toimub nii auditoorselt kui ka iseseisvalt ning nominaalne õppeaeg on 3 aastat. Avatud ülikoolis on õppetsükliks 3 aasta jooksul kord kuus 4-5 päeval nädalas. Nii statsionaarse kui ka Avatud ülikooli õpingud lõppevad lõputöö kaitsmisega.

TÜPK pakub õpet rakenduskõrghariduse puhul järgnevatel õppekavadel: ettevõtlus ja projektijuhtimine, turismi- ja hotelliettevõtlus ning sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korraldus, millele lisandub spetsialiseerumise võimalus (vt joonis 4).



Joonis 4. TÜPK erialad ja spetsialiseerumissuunad (Rakenduskõrgharidusõpe, n.d.)

Magistrikraad on TÜPK-is võimalik omandada kahel õppekaval: heaolu-ja spaateenuste disain ja juhtimine, mis on ka kolledži ainus rahvusvaheline inglise keelne õppekava ning eesti keelse õppekavaga teenuste disain ja juhtimine, milles on võimalik spetsialiseeruda kas avalike teenuste juhtimisele või turismiteenuste juhtimisele (Heaolu spaateenuste... *n.d.*) Heaolu- ja spaateenuste disain on ainus omataoline programm terves Euroopas, sest mujal ei keskenduta spaa temaatika kõrval heaolu teenusele laiemalt (Teenuste disain ja juhtimine *n.d.*).

TÜPK-l puudub enda ühiselamu ja üliõpilaste majutusprobleem on lahendatud partnermajutuskohtadega. TÜPK pakub (Majutus *n.d.*) üliõpilastele majutuseks erinevaid pansioneid ja hotelle nagu Vesiroos, Sadama villa, Rannastaadioni hostel ja hotell Bristol. Saab valida nii lühiajalise kui ka pikaajalise majutuse vahel. Lühiajalise

majutuse pikkuseks on üks öö, pikaajalistel majutuskohadel on majutusaeg 9 kuud (septembrist kuni maini), misjärel tuleb üliõpilastel välja kolida. Pikaajalise lepinguga toa hinnad on 115-385€ kuu, lühikeste perioodide eest 10-39€ öö. Alternatiivina pakutakse ka külaliskortereid hinnaga 200€ kuu (Majutus, *n.d.*).

Selleks, et teada saada, kuivõrd rahul on TÜPK üliõpilased neile pakutava teenusega, tuleks läbi viia rahulolu-uuringuid. Kui rahulolu õppetöö ja lektoritega uuritakse õppeinfosüsteemi ÕIS vahendusel isegi kahel korral aastas, siis suuri rahulolu-uuringuid on teostatud siiani vaid üks – 2011. aastal. Selles kasutati kliendirahulolu ja rahulolematuse mõõtmiseks *Net Promoter Score* ehk NPS kümnepunkti skaalat (Reichheld, 2003). Sellest selgus, et kümnepunkti skaalal soovitasid vastajad Pärnu kolledžit hindegaga 7.3 ja valitud eriala hindegaga 6.9. Ülejäänud väidete hindamiseks kasutati 5-punkti skaalat, kus “5” oli antud kõige positiivsema väärtusena. Hindega “4” hinnati erialaaineid ja praktika sisu ning korraldust ja infotehnoloogiaga seonduvat, õppekava ülesehitust ja üldaineid, hinnangu „3“ said valikained ja vabaained. Õppejõudude teadmisi ning juhendamisoskust, loengumaterjalide kvaliteeti, rahulolu õppetööväliste lisategevustega, raamatukogu õppematerjali ja õppekava vastavust tööturu vajadustega ning administratiivset blokki, kontakti saamise võimalust õppejõuga ja soovi olla kolledži arendamisse kaasatud peeti hinde „4“ vääriliseks. Kohvik, ühiselamu võimalused ja õpperuumide olukord said hindeks “3”. Raamatukogu teenused saavutasid ainsana maksimumpunktid ehk “5”. Seega, oli kokkuvõttev keskmine näitaja “4”, mis on igati hea tulemus, kuid võimaldab ka teatud sfäärides teha korrekture, kas ja kuidas need on õnnestunud, selgubki antud lõputöö uuringust.

2.2. Uuringu metoodika ja valimi ülevaade

Eestis on kõrgharidust puudutavaid rahulolu-uuringuid läbi viidud mitmeid. Kõrgharidust on Eestis uuritud 2005-2007 aastal, mille tulemused on kirjas „Quo vadis, Eesti kõrgharidus?“ Antud kogumikus on ka „Lükka“ uuringud. 2010. aastal PRAXIS korraldatud uuring „Missugune on Eesti üliõpilaskond?“, kus uuriti Eesti noorte kõrgharidusvalikute kujunemist ja mis neid on valikute langetamisel mõjutanud. Kõikide Eesti kõrgkoolide vilistlasi uuriti viimati 2015 aastal (Haridus- ja

Teadusministeerium ja *Ernst & Young Baltic AS*). Enamasti on kogutud informatsiooni, mis puudutab tagasisidet õppetööle ja selle korraldusele (Lukk, Aksen *et al.* 2016, lk 51), samas on üliõpilaste rahulolu eriaspekte käsitlevaid üliõpilasuuringuid vähe. Ülikoolid on seisus, kus paljudes haridusasutustes viiakse uuringuid läbi ebaregulaarselt või liiga pika ajavahemiku järel. Soovitav on rahulolu-uuringuid viia läbi iga kolme aasta järel või tihedamalt (Lukk, Aksen *et al.* 2016, lk 37). Seda talvel või varakevadel, olenevalt haridusasutuse vajadustest. Küsitluse abil kogutakse üliõpilaste tagasisidet õppeasutusele ja õppekavale, põhjalikemas uurimustes ka infrastruktuuridele ja teistele faktoritele. Saadav tulemus võimaldab saada kooli juhtkonnal objektiivse pildi haridusasutuses toimuvast. Eesti puhul on puudujäägiks ka, et enamuses läbiviidud uuringutes ei ole rahulolu hindamisel ja komponentide valiku põhjendamisel tuginetud konkreetsetele alusteooriatele, mis on väljatöötatud teiste riikide üliõpilaste rahulolu-uuringutes.

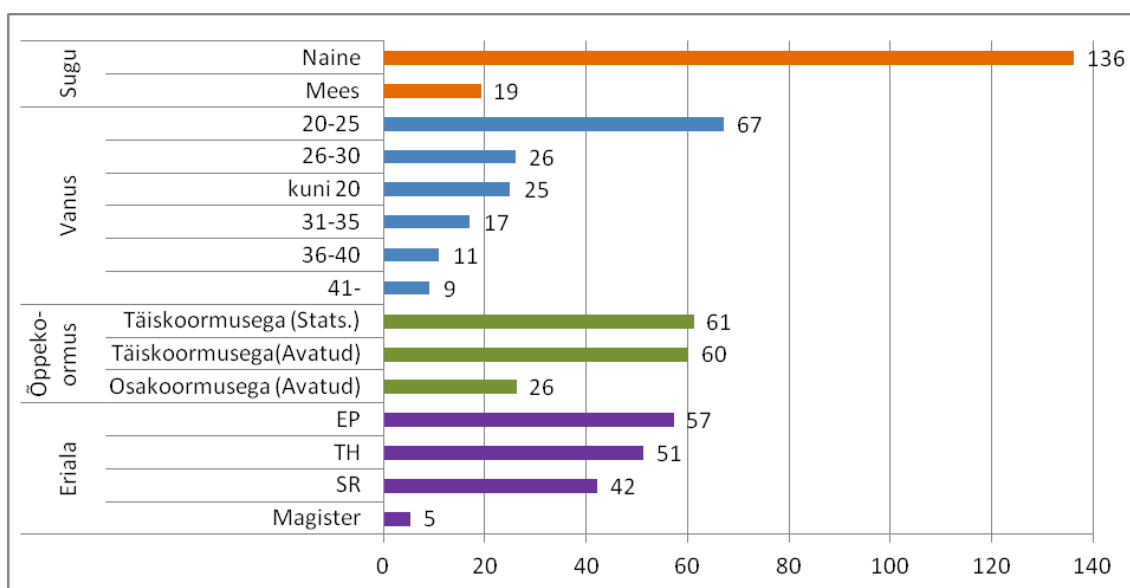
Põhjalik üliõpilaste rahulolu-uuring viidi TÜPK-is läbi viimati 2011. aastal ja seda mitte teadustöö raames. Peale viimast suuremat uuringut on haridusmaastikul aset leidnud rida muutusi. Mõned õppesuunad on suletud ja osad on äsja avatud. Üheks oluliseimaks muutuseks on 2013. aastal jõustunud kõrgharidusreform, mis tõi endaga kaasa tasuta õppimise kõrgkoolis. Uuringust jäeti välja erivajadustega inimesi puudutav plokk, kuna hetkel neid inimesi kolledžis ei õpi, kuid nende liikumise jaoks on olemas kaldteed nii sees kui ka väljas kooli sisenemisel. Lisaks on olemas liftid, inva WC. Veidi raskendatud on õppejõudude korrusele saamine.

Antud uuringu läbiviimiseks on kasutatud hariduslikule sektorile kohandatud mudelit SSI, mis käsitleb tarbijatena üliõpilasi ning vanemaid ning õpetajaid ja administratiivpersonali kui teenuse pakkujaid. Küsimustiku eesmärk on hinnata üliõpilaste rahulolu õppetöö ja selle tingimustega, enesetõhususega, saadava hariduse väärtusega, aga ka rahulolu sotsiaalse keskkonnaga, taristuga, mainega ja koolivälise keskkonnaga. Koolikeskkonnaga rahulolu puhul uuriti õppetöö korraldust koolis, aga ka sotsiaalset keskkonda, taristut ja mainet. Koolivälise komponendi moodustavad majanduslik toimetulek õpingute ajal, kõrghariduse maine, headus ja ajakohasus. Üldise rahuloluna käsitletakse rahulolu üldise elu, õpingute ja saadava hariduse väärtusega.

Peale ankeetküsitlust viidi läbi intervjuud ajavahemikul 08.05-12.05.2017: õppeosakonnaga juhiga, programmijuhtidega, kolledži direktoriga ja haldusjuhiga. Intervjuu tulemusi kasutati töös analüüsi kommentaaridena, mis toetavad või täiendavad uuringu tulemusi.

Antud lõputöös olev rahulolu küsimustik (vaata lisa4) koosneb 121 küsimusest, mis on vastavalt temaatikale jaotatud 12 ossa: registreerimine, motivatsioon, õppe- ja hindamise kord, praktika korraldus, kolledži suhe õpilastega, raamatukogu, arvutiklass, õppekeskkond ülikoolis, majutus, üldised küsimused, maine ja tausttunnused. Saamaks täpseid ja kallutamata vastuseid, olid mainet puudutavad küsimused jagatud hajusalt erinevatesse teemaplokkidesse.

Rahulolu-uuring viidi TÜPK üliõpilaste seas läbi perioodil 17.04-26.04.2017. Kokku vastas küsitlusele 155 üliõpilast, esimese kursuse üliõpilastest kuni magistrantideni ja nende sotsiaal-demograafiliste näitajate ülevaade on toodud joonisel 5.



Joonis 5. Vastajate sotsiaal-demograafilised näitajad (autori koostatud)

Vastajate arv oli erialade vahel suhteliselt võrdselt jaotunud ja annab seega objektiivse ülevaate erinevatel õppekavadel haridust omandavate üliõpilaste rahulolust. Ka kursuste läbilõikes oli vastajaid pea võrdselt igalt tasemelt, teistest eristus statsionaarse õppe teise aasta SR kursus, kust ei laekunud ühtegi vastust.

Enamus küsimustikule vastajatest olid naised, kuna ülikoolis on naiste osakaal suurem. Vanusegruppidest oli suurim 21-25 aastased, sest bakalaureuse õpingud kestavad 3 aastat ja alustatakse põhiliselt 20 aastast. Kuna TÜPK-il on Avatud ülikool, siis enamus üle 26 eluaastased õpivad just seal. Võrreldes õppekoormuselt vastajate laekumisi, siis enim vastuseid laekus. Ootuspäraselt on Avatud ülikoolis õppijaid veidi rohkem kui statsionaaris õppijaid, sest Avatud ülikoolis õpib 2/3 TÜPK üliõpilastest.

Lisaks joonisel 5 olevale infole selgus et 5.1% üliõpilastest on kasutanud võimalust täiendada end mõnes välisriigis, 26.9% (42 üliõpilast) saab täielikult keskenduda õppetööle, sest ei pea toimetulekuks tööl käima, 35.9% (56 üliõpilast) töötab 40h nädalas ja 30.8% (48 üliõpilast) töötab osalise koormusega. Enamus üliõpilastest on omandanud kas keskhariduse või kutsehariduse keskhariduse baasil (82%), 13.5% omab eelnevat bakalaureuse kraadi ja 4.5% magistri kraadi. Enamusel üliõpilastest lapsi pole. Põhiliselt on lapsed Avatud ülikooli üliõpilastel, sest sealsed õppijate vanus on enamasti üle 26 eluaasta ja nad on pereinimesed.

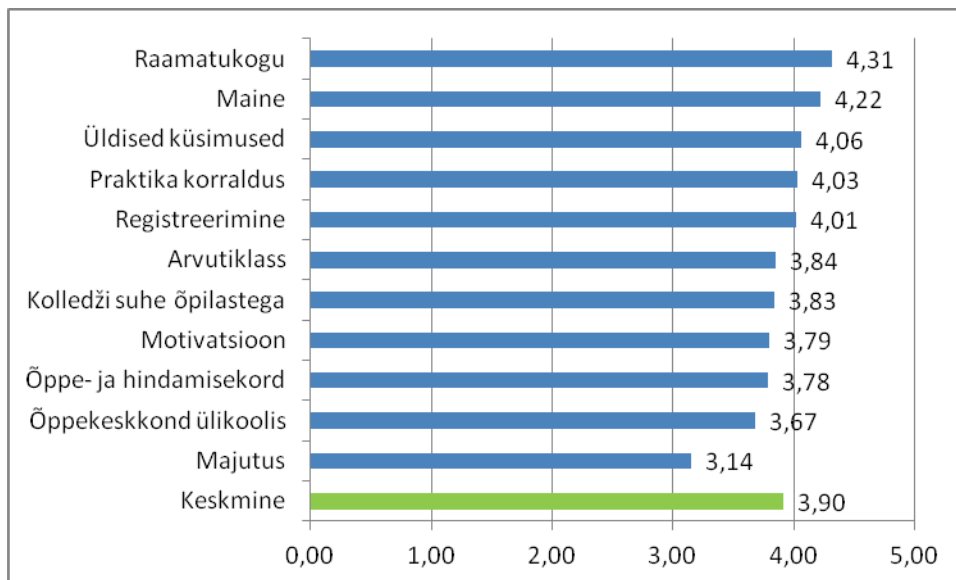
Õpingute ajal elavad enamus õpilasi sugulaste ja/või tuttavate juures või siis üürikorteris. Ülejäänud elavad ülikooli poolt pakutavates ühiselamutes või muudes majutusasutustes. Mitmed jätsid antud küsimuse vastamata. Seega võib eelnevast järeldada, et kogutud valim on esinduslik.

2.3. Uuringu tulemuste analüüs

2.3.1. ÜLIÕPILASTE RAHULOLU ÜLDISELT

Üliõpilaste rahulolu-uuring koosnes 112 küsimusest (vaata lisa 4), millele lisandus 12 küsimust taustandmete kohta. Uuringu analüüs oli jaotatud teemade kaupa kaheteistkümnesse alagruppi, mis puudutasid nii õppetööd, üliõpilase kaasatust sellesse ning tema emotsionaalset arengut. Nende teemade lõikes arvutati teemas sisalduvate küsimustele antud hinnangute aritmeetilised keskmised. TÜPK üliõpilaste rahulolu üldine keskmine, mis leiti kõikide teemade keskmise hinnaguna on 3.90. Teemade kaupa on rahulolu hinnangud välja toodud joonisel 6. Rohelise tulbana on lisatud teemade üldkeskmine. Jättes välja kõige väiksema hinnanguga „Majutus“ grupi, saame

üliõpilaste keskmiseks rahuloluks 4.0. Majutuse madalaima tulemuse võib tingida asjaolu, et ülikoolil puudub endapoolne majutus ja seda pakuvad eraettevõtted. Antud teema eristus ka väheste vastajate arvu poolest (49 % vastajatest).



Joonis 6. TÜPK üliõpilaste keskmine rahulolu teemade kaupa (autori koostatud)

Läbiviidud uuring andis tulemused 11 teema kohta. Suurima rahuloluindeksi sai raamatukogu (lisad 1, joonis 6), kus ploki maksimumi sai raamatukogu töötajate abivalmidus ja viisakus, mille keskmine hinne oli 4.84. Nimetatud küsimus eristus ka sellega, et negatiivseid hinnanguid puudusid. Antud ploki kõik küsimused, välja arvatud üks – erialase kirjanduse leidmine, said tulemuse üle nelja, mis näitab, et üliõpilased on rahul nii raamatukogu lahtioleku aegade, erialase uudis- ja teabekirjanduse olemasoluga, printimis- ja paljundusvõimalustega, samuti on raamatukogus piisavalt töökohti. Analüüsil erialase kirjanduse leitavuse küsimusega, selgus, et kõige nõrgem näitaja on SR õppekaval, mille keskmine hinne on 2,76. Tulemusest selgub, et kas ei olda rahul erialase kirjandusega või puuduvad teadmised selle kättesaadavuse kohta. Üldiselt on noored raamatukoguga rohkem rahul kui vanemad, ehk üle 25 aastased õpilased. Ka selgub Avatud ülikool on vähem rahul raamatukoguga, kui statsionaari õpilased. Põhjus võib olla selles, et statsionaar on tihedamalt kohal nii koolis kui ka raamatukogus, kui Avatud ülikooli õpilased ja tunnevad end seal kodusemalt.

Paremuselt teisel kohal on kolledži maine (vaata lisad 1 joonis 8), mis sai kõikidelt üliõpilastelt keskmiselt 4.22 punkti. Ühtlaselt sarnase üldkeskmise rahulolu väärtuse 4.0 sai kolm teemaplokki: praktika korraldus, registreerimine ja üld küsimused. Praktika puhul võeti arvesse teise ja kõrgema kursuse üliõpilaste vastuseid, kes on praktika juba läbinud. Kokku vastas 61 üliõpilast ja oldi rahul praktika korraldusega (vaata lisad 1 joonis 4). Registreerimise teemaplokis (lisa 1 joonis 1) oldi kõige rohkem rahul TÜPK vastuvõtukorra lihtsuse ja loogilisusega (keskmine 4.53 punkti) väikseima keskmise hinde said kolledži poolt pakutavad majutustingimused (2.99), mis on seletatav asjaoluga, et koolil puudub endapoolne majutus ja seda pakuvad eraettevõtted.

Üldiste küsimuste plokist selgus (vaata lisad 1 joonis 9), et rahul ollakse nii ülikooli kodulehe kui ka võimalusega rajada sõprussuhteid ja sotsiaälvõrgustikku kogu eluks. Leitakse, et kui loengute läbi kasvab erialane pädevus, siis erialased loengud võiks olla rohkem suunitlusega hilisemale erialaga seotud ametile. Kõige väiksema hinnangu väitele, et loengud toetavad minu erialast pädevust andsid EP üliõpilased (3.45), enam oli rahul TH (3.76). See kinnitab järeldust, mis eelnevatest plokkidest ilmnes, et EP üliõpilaste nõudmised õppetöö kvaliteedile on kõrgemad. Kommentaarides tõid 5 üliõpilast ka välja, et erialased õppeianed ei vastanud ootustele (nendest kolm olid Avatud ülikooli EP eriala õppurid, üks oli EP statsionaaris õppija ja TH erialalt üks vilistlane mainis, et peale ülikooli õppimine alles algas.

Enamus üliõpilasi on kogenud stuudiumi ajal enesekindluse kasvu (4.06). Selgub ka, et TÜPKis antavat haridust hinnatakse ajakohaseks, rahul ollakse nii enda poolt valitud eriala kui ka pakutava teaduskraadi kvaliteediga (4.11) ning üliõpilasel pole raske hiljem tööd leida (4.09). Üliõpilased on kursis võimalustega taodelda stipendiume ka välismaal ja toetuste süsteem on kergesti leitav ja taodeldav. Kõige teadlikumad toetustest on EP esimese kursuse üliõpilased 3.92.

Uuringu teemaplokkide joonise keskel sarnase rahulolu tulemuse 2 teemat: arvutiklass ja kolledži suhe üliõpilastega. Arvutiklassi teemaplokis (vaata lisa 1 joonis 6) oldi enim rahul internetikättesaadavusega (Wi-Fi levi) antud keskmine oli 4.4. Arvutiklassi lahtioleku ajad oli küsimus, millele enamus (112) vastas, et nendega kurus ei olda. See

on põhjendatav asjaoluga, et enamusel on oma *laptopid* ja *tabid*, mida raamatukogus töötamisel kasutatakse.

IT spetsialistide kompetentsuse ja abivalmidusega ollakse rahul. (4.19), olen rahul arvutite kättesaadavusega (4.20) teenisid kõrged punktid, samas pooled üliõpilastest (vastavalt 80 ja 76 ei teadnud, mida vastata), see on tingitud IT-alaste teadmiste tõusust ja põhjendatav personaalarvutite olemasoluga. Arvutiklassi interjäär teenis kõige madalaimad punktid 3.05 ja seega tuleks sealne sisustuse üle vaadata. Teemaplokis, kus uuriti kolledži suhet üliõpilasega (vaata lisa 1 joonis 5) oldi enim rahul turvatundega ülikoolis, mille vastuste üldkeskmine 4.63. Põhjus võib olla selles, et koolis tuntakse end turvaliselt nii kuritegevuse suhtes kui ka hoone turvalisuse seisukohalt.

Kuigi kolledž pakub ka ruume koolivälisteks tegevusteks, siis pea üks kolmandik (58 õpilast) kolledži üliõpilastest ei oska öelda, kas ta on kolledžipoolsete õppetööväliste tegevustega rahul, 58 on rahul ja ülejäänud mitte. Teadlikkus nii sportimisvõimalustest kui ka üliõpilaskorporatsioonide kohta on kesine (3.2). Põhilise osa rühmast „ei oska öelda“ moodustasid Avatud ülikooli õpilased, kes üldiselt ei osale üritustel, kuid neil on võimalus osaleda kõikidel üritustel, mida kool korraldab. Kolledž kohtleb kõiki õpilasi võrdselt (3.94) ja üliõpilased hindavad eri küsimuste põhjal oma suhet õppejõududega heaks või suurepäraseks. Üliõpilase muredele reageering on 3.64.

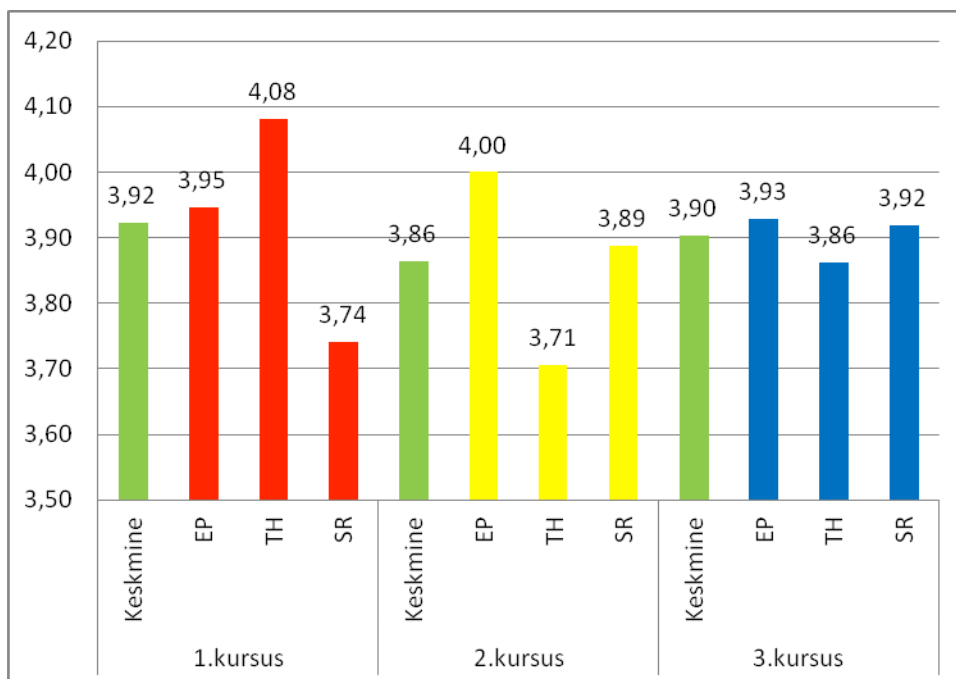
Võrdse rahulolu keskmise tulemuse (ümardatult 3.8) saavutas motivatsiooni ning õppe- ja hindamiskorra teemaplokid. Motivatsiooni plokis oli kõrgeim tulemus kursusega ühtsuse tajumise osas (vaata lisad 1 joonis 2). Üliõpilased ei karda enamuses oma arvamust avaldada ja tunnevad, et nende arvamusega arvestatakse, kuid õppejõud ei võta ettepanekuid järgneva õppetöö planeerimisel piisavalt arvesse. Vaid 35 (155st) üliõpilasest arvas, et õppejõudude suhtumine üliõpilastesse on erapooletu (3.78 punkti).

Siiski järelalus küsimuste 14, 17, 18 (vaata lisa 1 joonis 2) põhjal, et enamused üliõpilased leiab, et nendesse suhtutakse kooli poolt hoolivalt ja abivalmilt (antud küsimuste keskmine 4.06). Tagasiside küsimise vajalikkusest oma tööde kohta on väga huvitatud või mingil määral huvitatud 83 vastanut.

Üheks vähim rahulolevaks teemaplokiks on õppekeskkond ülikoolis (vaata lisa 1 joonis 7). Madalad tulemused sai arvutiklassi interjööri. Õppekeskkonna interjööri ja kaasaegsust hinnatakse kõrgelt 4.04, auditooriumite sisustuse ümberkohandatavust hinnatakse siiski vaid 3.8le. Ülikoolide tualettide puhtus sai hindeks 3.10, mida oleks koostöös koristusteenusega kerge tõsta. Vastupidiselt eeldusele, et Avatud ülikooli perioodi ajal, mil tualettide kasutus on intensiivsem, võiks olla ka madalamad punktid nende puhtusele, andis väiksemad punktid siiski statsionaarõpe (2.98). Avatud ülikooli keskmine oli 3.24.

Parkimisteenust hinnatakse 3.5 punktiga ja põhiliselt poldud rahul parkimiskohtadega ja parkimissüsteemiga. Kohviku puhul, mille keskmine on 3.63. Peamiselt poldud rahul lahti oleku kellaegadega, kõrgete toidu hindade ja menüü valikuga.

Kursuste lõikes olid ülikooliga kõige rohkem rahul esimeste kursuste õpilased (vt joonis 7). Antud jooniselt on välja jäetud vilistlaste, neljanda kursuse ja nominaalaja ületanud õppurite tulemused (kokku 15 vastust). Vilistlastelt laekus 8 vastust ja nende keskmine rahulolu oli 3.95. Kokku pandi ka neljanda kursuse ja nominaalaja ületanud üliõpilaste vastused, kuna nendelt laekus ainult 7 vastust ja keskmine rahulolu oli 3.98. Esimese ja teise kursuse erialade vahel on selgelt eristatavad kõrgeima rahuloluga õppesuunad, ehk esimesel kursusel on kõrgim keskmine rahulolu TH eriala õpilastel ja teisel kursusel EP õpilastel. Kolmandal kursusel on erinevused väikesed.



Joonis 7. Rahulolu üldkeskmine hinne kursuste lõikes (autori koostatud)

Võrreldes erialade kaupa, on kõrgeim rahulolu indeks 3.94 EP üliõpilastel, ning on tähistatud lisad 2 joonis 10 punase joonena, see annab pildi rühmadest, mis on alla või üle keskmise. Suurima tulemuse sai raamatukogu ning väikseima “majutuse” plokk. Praktika korralduses puuduvad esmakursuslaste vastused, kuna nemad pole veel praktikat TÜPK läbinud, seega pole neil võimalik hinnangut selle kohta anda. Lisaks on EP erialal kursuste lõikes väiksemad rahulolu määra kõikumised.

SR kursuse rahulolu erinevate teemadega on näidatud lisad 2 joonis 11, kus keskmine rahulolu on märgitud punase joonega, mille väärtuseks on 3.86. Huvitav tähelepanek on rahulolu raamatukoguga, mis muidu on suurima rahuloluga rühm, kuid selgelt on näha et esimese kursuse üliõpilased on vähem rahul kui teise ja kolmanda kursuse omad.

TH kursuse rahulolu erinevate teemadega on näidatud lisad 2 joonis 12, kus on kõrvutatud väärtused esimesest kuni kolmanda kursuseni. Jooniselon samuti märgitud punane joon kirjeldamaks TH eriala õpilaste keskmist rahulolu määra, mis 3.85. Enamikes rühmades joonistub välja esimese kursuse kõrgeim rahulolu TH erialal.

Analüüsides väidet, et õppetöö nõuab pingutust, ilmnes et kõige madalamaid hinnanguid andsid rohkem kui täiskoormusega töötavad Avatud ülikooli õpilased, kus keskmine näitaja antud küsimusele oli 1.75. Sama tendents ilmneb ka osakoormusega õppijatel. Kõige kõrgema tulemuse said EP õppekava Avatud ülikooli osalise koormusega üliõpilased (3.72), kusjuures töötamise maht nende puhul rolli ei mängi. Kõige väiksemad punktid (2.00) said TH õppekava Avatud ülikooli osalise koormusega töötavad üliõpilased. Kui võtta õppekavade järgi, siis kõige raskemaks hindasid õppeülesandeid TH ja SR üliõpilased. Samuti eristusid töötavad üliõpilased üldjuhul väiksemate punktidega. See võib olla põhjendatav sellega, et üldiselt valivad EP kõrgemate keskmiste hinnetega õpilased.

Uurides üldküsimuste plokis olevat küsimust õppekavade kohta käivat küsimust, mis käsitleb vanemate toe tundmist ja selle olemust, siis mittetöötavatel SR üliõpilaste toetamine vanemate poolt oli 3.39 ja TH 3.86. Kui analüüsida eraldi statsionaarõppes ning Avatud ülikooli, siis vanemate toetus oli kõige suurem TH statsionaarses õppes (4.40) ja EP ainult 3.93, seega õpivad TH statsionaarses õppes hästikindlustatud vanemate lapsed.

Võrreldes Avatud ülikooli ja statsionaarset õpet, siis statsionaarid on rahulolevamad õpikoormuse jaotuse suhtes. Antud väidet uurides selgub, et hindegaga 2.67 on märkinud selle küsimuse esimese kursuse ja kolmanda kursuse üliõpilased hindegaga 2.91. See võib tuleneda kahest asjaolust: esiteks esimesel kursusel on kõige enam koolitunde, mida kõrgemal kursusel, seda vähemaks jääb loengute osakaal, teiseks - kolmanda kursuse üliõpilased on kauem koolis käinud ja oskavad võrrelda koormust kõikide kursuste lõikes paremini. Uurides õpikoormuse jaotust Avatud ülikoolis, siis täiskoormusega üliõpilaste rahulolu keskmine on 2.47 punkti ja osakoormusega õppuritel 2.81 punkti. Magistrantidel on see näitaja veel väiksem. Enamus õpilased on valdaval arvamusel, et õppekoormus peaks olema väiksem.

Õppe- ja hindamise korra ploki (vaata lisa 1 joonis 3) keskmine üldrahulolu hinne on 3.78. Suurim keskmise summa 4.24 said võrdselt eksami järelvalve kallutamata õigsus ja õppeklassides olevate elektrooniliste õppevahendite olemasolu. Kõige vähem sai antud plokis hääli tagasiside saamise kiirus (3.03), EP statsionaar õppe üliõpilaste

rahulolu sellega oli 3.46, avatud ülikoolil 2,92, SR kursusel 2.76. Võrreldes statsionaar ja avatud ülikooli eraldi, siis statsionaaride õppe keskmine on 3.5 ja avatud ülikoolil 2.5. Avatud ülikooli osakoormusega üliõpilaste rahulolu antud väitega on 2.38, mis on madalaim tulemus ja näitab, et sealne tagasiside kiirus vajaks kindlasti koolipoolset ülevaatamist ja kursuse koosolekutel arutada seda üliõpilastega. Suurim rahulolu (3.94) tagasiside kiirusega oli TH eriala õpilastel.

Valikainete varieeruvus on huvitav 47 õpilase jaoks, üliõpilased on ka välja toonud, et valikaineid valitakse tihti EAP saamiseks, eriti hädas on valikainetega sotsiaaltöö korralduse eriala üliõpilased. Statsionaarse õpe valikainete sektoriga oli kõige rohkem rahul TH (rahulolu keskmine 4.00) ja kõige vähem SR (rahulolu keskmine 2.67) üliõpilased, ka Avatud ülikooli puhul oli TH kõrgeima tulemusega (3.82) ja SR madalaimaga (3.09).

Võib väita, et kõige rahulolevama üliõpilaskonna leiab TÜPK esmakursuslaste hulgast, nad juhivad kõiki kategooriaid, välja arvatud praktika, mida nad pole teinud, raamatukogu, milles jäävad taha 2. kursusest (võimalik, et tänu sellele, et pole tekkinud spetsiifilise raamatukogu töövilumust) ja õpikeskkond, milles neid samuti õige pisut edastab 2. kursus. Kõige vähem on erinevate teenustega rahul 2. kursus, näitajad tõusevad taas 3. kursusel.

Kõige kriitilisemad teemaplokid on majutus, õppekeskkond ülikoolis ja õppe- ja hindamise kord. Samuti peaks pöörama tähelepanu õppijate üldise suhte, motivatsiooni ja õppe- ning hindamisnäitajate tõstmisele teisel ja kolmandal kursusel, sest peale esimest kursust need vajuvad, kui aga mõelda ülikoolile kui kvaliteetse hariduse andjale, peaks nende tase säilima. Positiivsena võib tõdeda, et kõik näitajad jäid 5 palli skaalal üle kolme, seega mingit väga drastilist valdkonda ei eksisteeri.

2.3.2. TULEMUSTE ANALÜÜS

Üliõpilaste arvamustest selgus, et raamatukogu võiks kauem lahti olla, Avatud ülikooli jaoks avatud ka pühapäeval ja kohustusliku kirjanduse eksemplare soovitakse rohkem. Samuti on juhtunud, et kogu vajalikku erialast kirjandust on raske leida. Praktilise ettepanekuna laekus, et raamatukogu toolide jalgade alla võiks kinnitada müra

vähendamiseks vildid ning riputada seintele lärmakate seltskondade vaigistamiseks “Palume vaikust” sildid.

Douglas *et al.* (2015, lk 329-349) väidab, et ülikooliga seotust, kaasatust ja aktiivsemat osalemist õppeprotsessis soodustab loenguväliselt toimuv suhtlus raamatukogu ja ülejäänud tugipersonaliga. Selle sektori kättesaadavus, tähelepanelikkus ja tagasiside määravad ära õppurite rahulolu õpikogemusega (Mainardes *et al.*, 2013, lk 360).

García-Aracil (2009, lk 13) sõnul näitavad rahulolu administratiivset kvaliteeti sisseastumis- ja vastuvõtuprotseduuride efektiivsus, tutvustus- ja sisseelamisprogrammide olemasolu ja headus. Seega on registreerimise plokk koostatud just neist küsimustest lähtuvalt.

Registreerimisküsimustiku puhul tuli välja, et sisseastumiseks peavad keskkooli tunnistuse esitama ka üliõpilased, kellel on olemas juba kõrgharidus. Kuna inimesed on väga liikuvad ja asju hoitakse minimaalsel määral, oleks vast inimlikum nõuda keskkooli või kõrgharidust tõendavate tunnistuse olemasolu. Üldiselt on nooremad rohkem rahul registreerimise korraga, kui vanemad, eriti just bürokraatias seotud toimingute puhul. Samas on koolipoolne seisukoht arusaadav, sest intervjuus õppeosakonnaga selgus, et ülikooli on proovitud sisse astuda teise kooli lõputunnistusega, samas kui isikul puudus keskharidus ning just sellepärast jälgitakse rangelt keskkooli lõputunnistuse olemasolu (R. Viik, suuline vestlus, 10.05.2017).

Enamik üliõpilasi arvab, et eelteave TÜPK kohta on internetist kergesti leitav, rahul ollakse ka õppeosakonna töötajatepoolse abi ja kättesaadavusega ning õppetasu maksmise tingimuste ja korraga. Samas ilmnes, et TÜPK tutvumispäevi annaks paremini ja informatiivsemalt organiseerida, sest ootamatult selgus, et enamik üliõpilastest ei oska seal saadud info kohta üldse midagi öelda.

Uurides üliõpilasi, kes elavad ülikooli poolt partnerluslepinguga pakutavates majutuskohdades, selgus, et statsionaaris õppivate üliõpilaste rahulolu on 2.6 ja Avatud ülikooli üliõpilastel 3.25. Seega on statsionaarsed õppurid vähem rahul kui Avatud ülikooli omad. Antud erinevuse põhjus võib olla see, et statsionaarse õppe üliõpilased elavad majutuskohdades 9 kuud, aga Avatud ülikooli üliõpilased vaid sessioonidel,

mistõttu valivad nad ka pakutavatest variantidest kallimad ja mugavamad elukohad. Dr. Sudharani. D. Ravindrana, Mrs. Kalpana Mb (2012) toovad välja ühiselamute olulisuse kui aluse sotsiaalsete suhete tekkeks, suurema üliõpilaskonna ühtsustunde rajamiseks ning lojaalsuse tekkeks kõrgharidusasutuse suhtes. Mainardes *et al.*² (2013, lk 367) väidavad, et majutuse kui teenuse kvaliteedi kompleksuse ja keerukuse tõttu on vaja leida need indikaatorid, mis peegeldaksid teenuse kvaliteedi eri tahke. Seega vajaks ühiselamu probleem veel täiendavat lisauuringut.

Ülikoolile kuuluvad hooned ning neile juurdepääs on Cook ja Zallocco (1983, lk 198) arvates samuti oluliseks rahulolu tekitajateks, samuti väidavad nad, et tulevasel üliõpilasel on ülikooli kohta eelnevad ootused ja teadmised inimestelt, kes on käinud või käivad selles koolis (vanemad, sõbrad, sugulased jne.). Kõige rohkem teadmatust esineb TÜPK majutuse valdkonnas (vaata lisad 1 joonis 7). Kogu majutusploki keskmine on 3.14, mis on väiksema keskmisega plokk üldse. Väitele, et olen rahul ülikooli poolt pakutavate majutustingimustega vastas “ei tea” 116 üliõpilast, turvameetmetega rahulolu ei oska määratleda 120 vastanut, toidu valmistamise võimaluste kohta ei oska hinnangut anda 117 inimest. Selgub, et paljud ei kasuta ülikooli poolt pakutavat majutusteenust. Põhjuseid on mitmeid, mõned vastanutest on kohalikud, teised eelistavad endale ise eluaseme leida. Need, kes kasutavad kooliga partnerluses olevate ettevõtete elamispindu, kaebavad, et sealsed elamistingimused on kehvad ja kuna ülejäänud populatsiooni moodustavad kiirelt vahelduvad majutuskoha külastajad, siis puudub ka turvatunne. Leitakse, et ühiselamu võiks olla soodsa hinnaga ja kõikidele üliõpilastele kättesaadav, suvel võiks seda kasutada hostelina, kus saavad oma kooli üliõpilased ka praktikat teha ja mida saaks turistidele välja rentida. Põnev on ka välja tuua, et kooli poolt pakutavaid majutustingimusi kasutavad üliõpilased annavad nende keskmiseks hinnanguks 3,38, samas ülikooli majutusteenuseid mittekasutavad üliõpilased annavad majutuse hinnanguks keskmiselt 2,63. Seega, on ilmselt kooli poolt pakutavad elamistingimused head, aga finantsiliselt osadele kättesaamatud.

Bassi ja Gianluigi (2006) väidavad, et turundaja oskus on prognoosida tarbijate vajadusi, ootusi ja soove ning kallutada nende ootuste sisu ja prioriteetidid ettevõttele soodsas suunas, nii et ettevõtte vajadused ja kliendi ootused kohtuksid, mille tulemusel

on võimalik üles ehitada rahulolevate klientide võrgustik (Bassi, Gianluigi 2006, 77). Sama on võimalik teha TÜPK-il ka majutustingimustega, kus klientideks on üliõpilased.

Kuna majutusploki üldine keskmine on uuringu madalaim, ning juhul kui koolil pole plaanis rajada üliõpilaskodu, siis tuleks üliõpilaste rahulolu suurendamiseks saata täiendavad küsitlused õpilastele, kes majutusteenust antud hetkel kasutavad ja saadud tulemuste põhjal teha omapoolseid pingutusi rahulolu tõstmiseks.

Üliõpilased on teenuse kogemise aktiivsed osalised, seega on motivatsioon kogu õppeprotsessi kestel olulise tähtsusega. Zhao (2003) väidab, et üliõpilasrahulolu olulised komponendid on rahulolu kursuse kvaliteediga, koostööga juhendajaga, sõnaõigusega hariduse suhtes ja tugiteenustega.

Saadavad õppeülesanded nõuavad valdava enamuse arvates pingutust. Ilmselt peaks kuidagi selekteerima õpilased, kellele on õppetööga toimetulek väga raske ja pakkuma neile kas lisakonsultatsioone või loengute kestel diferentseeritud õpet, kus maksimumina saavutatav hinne varieerub (näiteks pakkuda kergemaid ülesandeid, millega on maksimumina saavutatav hinne 3). Õpikogemuste hindamine on oluline, sest positiivne õpikogemus ja rahulolu õpingutega on eelduseks pärastisele rahulolule tööga (Mora, Garcia-Aracil, & Vila 2007, lk 50).

Vaid 2 üliõpilast tahaksid suuremat õpikoormust, kuid enamus leiab, et õpikoormus on semestris ebaühtlaselt jaotunud. Rahulolus on oluline osa õpingute koormusel ning õiglasel ja arusaadaval hindamissüsteemil (de Lourdes Machado *et al.* 2011, lk 428).

Õppetöö oleks ladusam kui õpikoormus ja testid oleksid ühtlaselt üle aasta jaotunud. Õppeainete maht ja saadavad ainepunktid võiks olla kooskõlas. Uurimuste põhjal põhineb rahulolu ainekursustega valikuvõimaluste rohkusel, õppeaja paindlikkusel ja sobival õppegraafikul (García-Aracil 2009, lk 5). Samuti laekus ettepanek, et EP esimese kursuse üliõpilased võiksid aasta lõpul asutada kursusekaaslastega osahinguid, et nende siseselt õppida raamatupidamist ja finantsanalüüsi ning läbi aastate omandatavad ained võiks olla rohkem integreeritud ja lõpptulemile suunatud. Rahulolu teooriast lähtuvad uuringud on näidanud, et rahulolu kõige olulisemaks komponendiks

peetakse põhiteenuse osutamisega seonduvat (Banwet & Datta 2003, lk 235). Seega on oluline just õppejõudude, kui teenuse osutajate roll, oluline on teada, milliste omadustega ja milliseid õppemeetodeid rakendavad õppejõudusid üliõpilased eelistavad.

Lektorite võime muuta loenguid kaasahaaravaks sai keskmiseks 3.25, seega on võimalik õppejõududel oma tööd mitmekesistada ja muuta kaasahaaravamaks läbides täiendkoolitusi või olla kontaktis oma valdkonna spetsialistidega üle maailma. Kuna uuringud väidavad, et väärtustatakse professionaalseid, oma ainet valdavaid, entusiastlikke, heade erialaste teadmiste ning ladusa mitmekülse seletusoskusega lektoreid, kes on samas ka hea huumorisoonega, sõbralikud ning empaatilised (Elliott ja Shin 2002, lk 204), siis iga minutit loengust tuleks planeerida maksimaalse efektiivsusega ja võimalik, et õppejõudude taset aitaks ühtlustada juhtkonna pisteline loengutes osalemine ja sellele hinnangute andmine. Positiivsete näidetena huvitavate loengute tegijatest toodi välja Kandela Öun ja Malle Erend.

Väitele, et, “julgen oma seisukohti loengutes avaldada” vastasid statsionaari üliõpilased 3,85 ja Avatud ülikool 4.0, millest võib järeldada, et Avatud ülikooli õpilased on julgemad ja motiveeritumad aine süvitsi mõistmisest. Ilmselt mõtleavad tunnis kaasa enam Avatud ülikooli üliõpilased. Üliõpilaste rahulolematust põhjustab see, kui omandatud haridus ja töö kvalifikatsioon ei ole kooskõlas (Mora, Garcia-Aracil, & Vila 2007, lk 50).

Õppejõudude kvalifikatsiooni hindamine on Wiers-Jesseni (2002) sõnul üks hindamisinstrument, seda on hinnatud kõrgelt 4.06 punktiga. Üliõpilased leiavad, et enamuse õppejõude saabub loengutesse õigeaegselt ja kaasavad kõiki üliõpilasi töösse. Hindamiskriteeriumite ühesust ja diferentseeruvaid meetodeid hinnati ühtlaselt keskmise 3.6.

Arvatakse, et õppejõud üldiselt järgivad ainekava, kuid tagasiside kiiruse saamisega pigem rahul ei ole, kuid tagasiside efektiivsust õppetöö parendamisel hinnatakse keskmiselt 3,79 punktiga. Lõputöö juhendaja juhendamisoskust hinnatakse pigem hästi. Sotsiaaltöö korralduse üliõpilased kirjeldavad vastustes on probleem valikainetega, sest

valikud on kesised ja mitte nende eriala toetavad. Ilmselt aitaks kogu sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse õppekava läbivaatamine ja uute erialaga otseselt seonduvate valikainete pakkumine. E-õppevõimalusi koolis hinnatakse üldiselt hästi.

Praktika korralduse puhul on kommentaaridena lisanud, et kool ei tundnud praktika ajal mingit huvi üliõpilase vastu ja välismaal praktika tegemine ei anna soovitud tulemust. Positiivsed kommentaarid märkisid ära, et praktikakohast on saanud töökoht. Siinkohal võib järeldada, et koolipoolne selgete juhiste andmine nii praktikante võtvatele firmadele kui ka praktikantidele ja kontroll praktika vältel, et see tõesti toimuks, oleks praktika tõhususe ja eesmärgi saavutamiseks hädavajalikud. Zhao (2003) väidab, et üliõpilasrahulolu puhul on oluliseks näitajaks ka rahulolu koostööga juhendajaga, ilmselt on praktika koolipoolses õnnestumises lahendus just seal. Praktika puhul ilmnes (lisad 1 joonis 4), et väga rahul ollakse ettevõttepoolse juhendamisega, kuid koolipoolsed juhised on kohati ebaselged ja koolil puudub kontroll, kas praktika ka reaalselt aset leiab. Samuti on tööl käivad üliõpilased hädas, sest praktika ajal ei saa oma töökohal töötada ja kuna praktika eest raha ei saa, kannatatakse majanduslikes raskustes. Koolipoolset kontrolli saaks tõhustada juhendajate pisteliste kontrollkülastustega või telefonikõnedega praktikapaikadesse. Praktikast puudutavate ettepanekutena toodi välja praktika üldmahu vähendamine just aruandluse arvelt ja selle asemel tuli ettepanek sooritada praktikapaigas praktiline arvestus ja saada hinne praktilise väljundi abil. Antud mõttega oli nõus ka EP programmijuht Margus Kõomägi (suuline vestlus, 09.05.2017). TH programmijuht Tiina Viin (suuline vestlus, 12.05.2017) arvas seevastu, et korraliku aruande kirjutamine on üks osa lõputööks ettevalmistamisest. Antud plokki kokku võttes võib nõustuda Navarro (2005, lk 53-65) väitega, et õppejõud, õppemeetodid ja kursuse administreerimine on üliõpilaste rahulolu ja sellest tuleneva lojaalsuse saavutamisel võtmelementideks.

Kuna õppimise ja õpetamisega seotud aspektid ei haara kogu õpikogemust, on antud plokis analüüsitud sotsiaalsed suhteid ja kliimat, kaasatust ülikoolisisestesse tegevustesse ja kuuluvustunnet, mis ka Gibsoni (2010, lk 251-259) ja Mainardese *et al.* (2013, lk 360) sõnul omavad suurt tähtsust.

Karjäärinõustamist puudutavatele küsimustele ei osanud enamuse vastanuist vastust anda (98 inimest). Kõige väiksemad punktid sai karjäärinõustamise kättesaadavus. Eriti tunneb nõustamise puudust kolmas kursus ja vanemad õpilased. See on seletatav kooli lõppemisega ja edasise karjääri planeerimisega. Suheldes TÜPK õppeosakonnaga selgus, et koolil on olnud karjääri nõustaja, kes käis Tartust Pärnus kohal, kuid vähese huvi tõttu polnud see otstarbekas. Edaspidi suunatakse soovijad Pärnu õppenõustamiskeskusesse, kus on olemas ka karjäärinõustaja (R. Viik, suuline vestlus, 10.05.2017).

Kaasata saab üliõpilasi lisaks õppetööle ka teistel viisidel läbi erinevate vastutusalade, ülesannete, spordi ja korporatsioonide. Sportimisvõimalustega on enim rahul teise kursuse õpilased. Erinevused ilmsid ka meeste ja naiste vastustes. Mehed on vastustes pessimistlikumad ja ootaksid rohkem sotsiaalseid üritusi ja tegevusi, kui naised ning annavad koolipoolsele murede lahendamisele ja õppetööväliste tegevustele madalamaid hinnanguid. Esimesed ja teised kursused on rohkem rahul kolledži ja üliõpilaste vahelise suhte ja koolipoolse murede lahendamisega, sest tõenäoliselt on neil ka vähem muresid, kui kolmanda kursuse õpilastel, kes hakkavad lõpetama kooli ja on seetõttu koolis toimuvast veidi eemale jäänud.

Üliõpilaste täiendavatest kommentaaridest selgub, et paljud pole teadlikud kolledži poolt pakutavatest sportimisvõimalustest ja arvavad neid täielikult puuduvat, kuigi need eksisteerivad Pärnu Kuninga Tänav Põhikooli võimlas. Tunnistati, et üliõpilasühendus korraldab huvitavaid ja vahvaid üritusi, kuid heideti ette, et üliõpilasesindus on õppejõudude silmis eelistatud seisus. Osad üliõpilased leiavad, et kooli näitering K-äng-2 vajaks rohkem raklaami, et sellega võiks liituda enam üliõpilasi.

Ettepanekute osas selgus, et kuigi õpilased tunnevad end koolis turvaliselt, ei olda pea üldse teadlikud koolivälistest tegevustest, mis majas toimuvad. Tundub, et tuleks parandada üliõpilaste koolisisese info kättesaadavust. Olukorda annaks parandada, kui korraldada Pärnu kolledžis rebasenädal nagu Tartu Ülikool on seda aastaid teinud või MELU nagu Tallinna Ülikoolis, mis toimub organisatsioonide ja erinevaid vabaaja võimalusi propageeriva laadana, kus kõik vanad ja uued üliõpilased saavad aimu antud õppeaastal pakutavatest koolivälistest sotsiaalelu võimalustest, mis omakorda aitab

kujuneda üliõpilaste sotsiaalelul. Arvati ka, et kolledžis võiks korraldada karjäärinõustamistunde.

Tänapäeva infoühiskonnas on arvutiklassil oluline koht. Aastate lõikes on arvutiklassi kasutatavus vähenenud, seda just tänu sülearvutite laiale levikule üliõpilaskonna hulgas. Samas pole tema tähtsus täiesti kadunud, sest seal viiakse läbi erialaseid tunde ja eksameid. Sellega seoses on oluline uurida ka õpilaste rahulolu arvutiklassiga. Üliõpilaste arvates vajaksid väljavahetamist toolid ja ka aeglased arvutid, millede ekraanid on silmi väsitavad, samuti on puudus pikendusjuhtmetest. Suheldes TÜPK haldusjuhiga selgus, et tõepoolest arvutiklassid on amortiseerunud ja hakatakse koostama projekti nende uuendamiseks. Projekti veab eest Taavi Tamberg (S. Talving, suuline vestlus, 08.05.2017). Teine väiksemad punktid teeninud küsimus on arvuti tarkvara kiirus (3.17). Kusjuures kõige rahulolematum oli kuni 20 aastaste vanuserühm (2.75), ilmselt neil endil on kiired ja head sülearvutid.

Info üliõpilaste rahulolu kohta tugipersonali ja teenustega on ülioluline jätkuva vastuvõtu tagamisel ja suurendamisel, väljalangevuse kontrollimisel ja vähendamisel ning õpilasi puudutavate otsuste tegemisel (de Lourdes Machado *et al* .2011, lk 417).

Seda, et ülikoolis on füüsiliselt ja sotsiaalselt turvaline keskkond arwab enamus õpilasi (4.51). Suheldes haldusjuhiga selgus, et koolil puudub päeval koristaja ja koristatakse ainult õhtul, seega on tualettide korrashoid suuresti õpilaste endi teha. Muidugi on tualetid ka vanad (amortiseerunud). Seebi dosaatorid lähevad vahetusse, sest paljud heidavad ette, et seepi pole, kuid tegelikult ei osata dosaatorit kasutada (S. Talving, suuline vestlus, 08.05.2017). Seda, et kogetud kvaliteet ei sõltu üliõpilaste ootustest selle suhtes, on tõdenud ka Gronroos (1990). Märgitakse, et ülemise ja alumise korruse kätekuivatuspuhur tuleks välja vahetada tugevama vastu. Suur tuelett on ka liiga pime. Naiste tualettides on probleem katkiste ukselinkidega. Mitmed üliõpilasd on ka välja toodud ventilatsiooni probleemi, et õhku pole ja suvel on liiga palav ja talvel liiga külm. Ventilatsiooni parandamine on kulukas, aga hetkel otsitakse ja rakendatakse lahendusi selle parendamiseks. Lisaks on garderoobi pandud kõigile kasutamiseks pleed-tekid.

Napoli ja Wortman (1998, lk 419) väidavad, et psühholoogilised mõõtmed - nagu ülikooli ajal aset leidnud elusündmused, enesehinnang, sotsiaalne kompetentsus, sotsiaalne tugi, eneseteadlikkus ja psühholoogiline heaolu, mis pole otseselt kõrgharidusorgani tekitatavad ega kontrollitavad väärtused, omavad üliõpilaste haridustee jätkumisel antud ülikoolis oma mõju. Selliseks vajalikuks teenuseks võib pidada ka parkimisteenust. Parkimisteenust hinnatakse 3.5 just seetõttu, et parkima jäetud auto number tuleb sisestada arvutisüsteemi, aga kiirel päeval see aeg-ajalt ununeb, mis päädib parkimistrahvide saamisega. Statsionaarne õpe jagab oma aega õppetöö ja töökohtade vahel ja seega tänu kiirustamisele saadakse parkimistrahve. Lisaks pargivad statsionaarid tihedamini ja seega on tõenäosus trahvi saada suurem. Samas on parkimine organiseeritud kõrgetasemelist tehnoloogiat kasutades ja tasuta.

TÜPK kohviku puhul, mille keskmine on 3.63. Üliõpilaste kommentaaridest selgus, et see võiks olla pikemalt lahti, eriti nädalavahetuseti ja Avatud ülikooli päevadel, kui kohvik suletakse 14.00 ja koolipäev kestab kuni 19.00. Toiduautomaadi valikus võiks olla ka tervislik toit: pähklid ning puu- ja juurviljad. Eriti suured probleemid on taimetoitlastega, kellele võiks olla kohvikus vähemasti üks toiduvalik päevas. Intervjuus TÜPK haldusjuhiga selgus, et kohvik tuli vastu ja tegi taimetoitlastele eraldi pakkumise ja nemad pidid ütlema, mis päeval nad koolis on ja sel päeval valmistati ka neile toit, kahjuks nad seda ei tarbinud (S. Talving, suuline vestlus, 08.05.2017).

Tiipitudidel on raskusi kohvikus istekoha leidmisega. Heideti ette ka menüü valikut ja hindasid. Intervjuus haldusjuhiga selgus, et eraettevõtjal, kes peab ainult seda kohvikut, on raske majanduslikult hakkama saada. Sest kohvik soovib pakkuda mitmekesist valikut, aga teinekord pole inimesi, kes sööb ja toidud jäävad järele. (S. Talving, suuline vestlus, 08.05.2017)

Allen ja Rao (2000, lk 9) väidavad, et kliendi rahulolu määra mõjutab ka hinna ja kvaliteedi vahekorra tajumine. Kasutades ostetud teenust või kaupa on tähtis, et ost vastab kliendi ootustele ja klient on saanud makstud raha eest samaväärse kvaliteediga toote või teenuse. Üliõpilaste ootustele vastamiseks, peab omandatav haridus olema kvaliteetne ja vastama õppe eest tasutavale summale.

Kõige teravam küsimus on üliõpilase jaoks rahaprobleem üldküsimuste ploki madalaim näitaja oli majanduslik toimetulek (3.54), kõrgeima keskmise sai õppetoetuste vajalikkus stuudiumi ajal (4.6). Ka praktika küsimustikust selgus, et üliõpilased on suuresti majanduslikult iseseisvad üksused, kes on vanematest sõltumatud ja peavad ise leidma võimalusi, kuidas stuudiumi vältel hakkama saada. Siiski tunnistab 70 vastanut, et mingisugust majanduslikku abi nad periooditi vanematelt siiski saavad. Pea kõik üliõpilased kogevad õpingute vältel vanemate moraalsel tuge (4.37). Mittetöötavatest üliõpilastest saavad enamus majanduslikku toetust vanematelt, sest nende keskmine näitaja on 4.21, see võimaldab ka keskenduda õppimisele ja saavutada paremaid tulemusi ning saada õppestipendiume. Stipendiumid ei peaks olema seotud mitte niivõrd keskmise hinde kui üliõpilase reaalse vajadusega majanduslikult toime tulla. Samas sooviksid üliõpilased võimalust maksta õppemaksu osade kaupa ja et kitsaste aegade ilmnemisel tähtaegu pikendataks. Suheldes õppeosakonnajuhiga, siis selgus et põhilisi õppetoetusi saab taotleda eesti.ee kaudu ja teine võimalus on kandideerida tulemus stipendiumile õisis ja nende saamisi otsustab Tartu Ülikool, mitte TÜPK (R. Viik, suuline vestlus, 10.05.2017).

2.4. Järeldused ja ettepanekud

Üliõpilaste rahulolu mõjutavad aspektid seoses õppetööga on vastutulelik ja kõiki võrdselt kohtlev personal, kelledest siiski paljud ei kasuta üliõpilaste teadmiste laiendamiseks ja vilumuste kasvatamiseks uudseid õppemeetodeid ja viise. Paljudel üliõpilastel on majanduslikult raske, mistõttu võiks toetusi ja stipendiume jagada ka lisaks tulemuspõhisele süsteemile vajaduspõhiselt. Ootamatult selgus, et pea 1/3 vastanud üliõpilastest hindab õppeülesandeid liiga raskeks, mis viib mõttele, et võib-olla oleks lahenduseks õpilaste selekteerimine ja võimalus pakkuda neile, kellele on õppetööga toimetulek väga raske kas lisakonsultatsioone või loengute kestel diferentseeritud õpet, kus maksimumina saavutatav hinne varieerub (näiteks pakkuda kergemaid ülesandeid, millega on maksimumina saavutatav hinne 3.) Lektorite võime muuta loenguid kaasahaaravaks sai keskmiseks 3.25, seega on võimalik õppejõududel oma tööd mitmekesistada ja muuta kaasahaaravamaks läbides täiendkoolitusi või olla kontaktis oma valdkonna spetsialistidega üle maailma.

Praktika juhendamise- ja läbiviimiskord samuti nagu ka lõputöö juhendaja ja juhendatava tööjaotus ja ülesanded vajaksid täpset väljatoomist ja selgitustööd juba protsessi algfaasis. Kohviku alltöövõtja peaks, kas välja vahetama või peaks olemasolev teenusepakkuja korrigeerima hinnakultuuri, lahtiolekuaegade ja menüü mitmekesisust, pakkudes muuhulgas valikuid ka taimetoitlastele, Samas, sööjaid pole igapäevaselt palju ning väikeettevõttel on raske hindu soodsamaks teha. Taimetoitlastele on püütud koostada eri menüüd, kuid selline lähenemine ei andnud soovitud tulemust, sest tarbijaid polnud piisaval hulgal.

Kommentaaridena lisati, et seep on tihti otsas, suur WC on liiga pime ja kätekuivati puhur on nõrk. Suheldes TÜPK haldusjuhiga selgus, et tihti ei osata kasutada seebidosaatorit ja need on plaanis asendada uute ja lihtsamini kasutatavatega (S. Talving, suuline vestlus, 08.05.2017). Tänapäevaks on seebidosaatorid ja kõik tualettpotid välja vahetatud uute vastu, ja raamatukogupoolses tualetis on paigaldatud paremini valgustavad elektripirnid ning kätekuivatusseadmetele on võetud juba hinnapakkumised (S. Talving, suuline vestlus 15.05.2018). Hetkel tahetakse kaasajastada kooli energiasüsteeme, lisaks uuritakse võimalusi, kuidas ventilatsiooni paremaks muuta. Aasta jooksul on paigaldatud avatavad aknad auditooriumitesse 208 ja 210 ning õhksoojuspumbad ruumidesse 216 ja 115, mis talvel kütavad ja suvel jahutavad, tagades nii meeldivama õppekeskkonna. Auditooriumites tuleks üle vaadata pistikupesade olemasolu iga töökoha juures, eriti ei olnud rahul sellega auditooriumis 208.

Õppeainete mahud peaks olema vastavuses saadavate ainepunktidega. Murekohaks on, et sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse erialal pole piisavalt erialaseid valikaineid ja seda oleks võimalik kursusekoosolekutel arutlusele võtta, et milliseid valikaineid soovitakse ja mida on võimalik pakkuda. Positiivne on, et üliõpilased julgevad oma arvamust avaldada ja tunnevad end koolis turvaliselt. Üliõpilaste arvamustest selgus, et raamatukogu võiks kauem lahti olla. Avatud ülikooli jaoks peaks see olema lahti ka pühapäeval ja kohustusliku kirjanduse eksemplare soovitakse rohkem. Statsionaarõppe üliõpilased on raamatukogu lahtioleku aegadega rahul, rahul ollakse ka erialase uudis- ja teabekirjanduse olemasoluga, printimis- ja paljundusvõimalustega. Tõdetakse, et

raamatukogus on piisavalt töökohti. Erialase kirjanduse leitavuse ja kättesaadavusega on vähim rahul SR eriala üliõpilased. Nende vastustest selgub, et erialase kirjandusega kas ei olda rahul või puuduvad teadmised selle kättesaadavuse kohta. Praktilise ettepanekuna laekus, et raamatukogu toolide jalgade alla võiks kinnitada müra vähendamiseks vildid ning riputada seintele lärmakate seltskondade vaigistamiseks “Palume vaikust” sildid.

Enamus üliõpilastest leiab, et koolile annaks lisaväärtuse ühiselamu, mis võimaldaks soodsa hinnaga häid elamistingimusi ja baasi, mille alusel saaks tekkida sotsiaalsed suhted. Kuna majutusploki üldine keskmine on uuringu madalaim, ning juhul kui koolil pole plaanis rajada üliõpilaskodu, siis tuleks üliõpilaste rahulolu suurendamiseks saata täiendavad küsitlused üliõpilastele, kes majutusteenust antud hetkel kasutavad ja saadud tulemuste põhjal teha omapoolseid pingutusi rahulolu tõstmiseks. Analüüsi käigus ilmnes, et TÜPK tutvumispäevi annaks paremini ja informatiivsemalt organiseerida, sest ootamatult selgus, et enamik üliõpilastest ei oska seal saadud info kohta üldse midagi öelda.

Õppetöö oleks latusam kui õpikoormus ja testid oleksid ühtlaselt üle aasta jaotunud. Seda heideti ette just Avatud ülikooli õppurite poolt. Samas, neil ongi raskem, kuna nemad õpivad põhitöö kõrvalt ja käivad koolis ühel nädalal kuus. Lisaks on Avatud ülikooli õppeaeg lühendatud neljalt aastalt kolmele, mis omakorda suurendab õppekoormust. Õppeainete maht ja saadavad ainepunktid võiks olla kooskõlas. Samuti laekus ettepanek, et EP esimese kursuse üliõpilased võiksid aasta lõpul asutada kursusekaaslastega osaühinguid, et nende siseselt õppida raamatupidamist ja finantsanalüüsi ning läbi aastate omandatavad ained võiks olla rohkem integreeritud ja lõpptulemile suunatud.

Uuringu tulemustest selgus, et just komandal kursusel hakatakse huvi tundma karjäärinõustamise järele, mis on ka loogiline, kuna kool hakkab läbi saama ja mõeldakse edasisele elule, seega võiks kool pakkuda just kolmandale kursusele karjäärinõustamisega seotud loenguid.

Antud peatüki järeldused ja ettepanekud on välja toodud kokkuvõtliku tabelina (vaata lisa 3 tabel 1). Kokkuvõtvalt võib väita, et üliõpilased hindavad oma kooli mainet kõrgelt, kuid sellest hoolimata tahavad seda näha veelgi üliõpilassõbralikuma paigana. Antud uurimusest tulenevalt on võimalik sisse viia konkreetseid ja praktilisi parendusi kogu TÜPK süsteemis.

KOKKUVÕTE

Tänapäeva ettevõtete ja haridusasutuste vahel valitseval konkurentsimaastikul on edukamad need ettevõtted, kes loovad endale lojaalse klientuuri. Rahulolu-uuringuid viiakse ettevõtetes ja haridusasutustes läbi selleks, et saavutada võimalikult rahulolev klientuur/üliõpilaskond. Analüüs toob välja ettevõtte kitsaskohad, mille parendamisel säilitatakse olemasolevad kliendid, kes rahulolevatena toovad juurde ka uusi tarbijaid.

Antud lõputöö eesmärgiks oli hinnata rahulolu-uuringuga TÜPK üliõpilaste kui klientide rahulolu õppe- ja tugiteenuste kättesaadavusega, õpikeskkonnaga ning sotsiaaeluga Tartu Ülikooli Pärnu kolledžis ja teha sealse üliõpilaskonna rahulolu parandamiseks ettepanekuid juhtkonnale, saavutamaks üliõpilaste kui klientide rahulolu tõus ja lojaalsuse kasv, et üliõpilane ei katkestaks õpinguid TÜPK-is, vaid jätkaks nendega alternatiiv-variante otsimata teaduskraadi omistamiseni.

Töö esimeses osas selgitati kliendi rahulolu mõistet ja selle rakendamisest haridusmaastikule. Kliendirahulolu on saavutatav teenuse kvaliteetse pakkumisega ja see näitab, kuivõrd pakutud teenus on täitnud või ületanud kliendi ootusi, mis on sõltuvad eelnevate ootuste ja reaalselt kogetud teeninduse erinevusest. Rahulolematute klientide tagasiside on võib-olla veelgi olulisem kui rahulolevate, sest juhib tähelepanu ettevõtte kitsaskohtadele. Rahulolu kõrgharidusasutustes mõõdetakse üldjuhul viies valdkonnas, mida võib jagada omakorda kolmeks põhivaldkonnaks - õppuri kaasatus, õpetamine ja tugi ning hariduslik areng.

Kliendirahulolu võib jagada üldiseks rahuloluks ja rahuloluks teenuse erinevate aspektidega, mis seda esile kutsuvad. Kuna erinevate autorite arusaam kahe eelnimetatud dimensiooni sisemisele käsitlesele on erinev, siis rahulolu-uuringutes ühtne eelistatav käsitlus puudub. Rahulolu hindamisel saab rääkida subjektiivsetest

hinnangutest, mitte objektiivsest lähenemisest. Ühekordsed rahulolu-uuringud on väheinformatiivsed, objektiivsema pildi saab kui jälgime rahulolu muutumist ajas. Seega on vajalik läbi viia regulaarse intervalliga rahulolu-uuringuid. Sobiva rahulolu mõõtmise mudeli saab valida detailsematest uurimisküsimustest ja uurimiseks valitud alusmaterjalist lähtuvalt.

Rahulolu uurimiseks on olemas mitmeid erinevaid meetodeid ja mudeleid, milledest lähemalt on antud töös tutvustatud SERVQUALI, CSI (Customer Satisfaction Index), ECSI (European Customer Satisfaction Indeks), GAP-mudelit, SSI (Student Satisfaction Index) ja HiEduQual (Higher Educational Quality). Antud rahulolu-uuringu läbi viimiseks valiti SSI meetodi, kuna see on andnud relevantseid tulemusi maailma eri piirkondades kõrgkoolides läbi viidud rahulolu-uuringutes, samuti on esitatud küsimusvaldkondades kõik kooli puudutavad valdkonnad ja antud mudel on välja töötatud just kõrgkoolide rahulolu hindamiseks.

TÜPK üliõpilaste seas läbiviidud rahulolu-uuring koosnes 112 küsimusest, millele lisandus 12 küsimust taustandmete kohta. Uuringu analüüs oli jaotatud teemade kaupa kaheteistkümnesse alagruppi, mis puudutasid nii õppetööd, üliõpilase kaasatust sellesse ning tema emotsionaalset arengut.

Võib julgelt väita, et kõige rahulolevama üliõpilaskonna leiab TÜPK esmakursuslaste hulgast, kes juhivad pea kõiki küsitletud kategooriaid. Raamatukogu puhul jäävad nad maha 2. kursusest (võimalik, et tänu sellele, et pole tekkinud spetsiifilist raamatukogu töövilumust) ja õpikeskkond, milles neid samuti õige pisut edastab 2. kursus. Kõige vähem on erinevate teenustega rahul 2. kursus, näitajad tõusevad taas 3. kursusel.

Kriitiliseimad teemaplokid on majutus, õppekeskkond ülikoolis ja õppe- ja hindamise kord. Samuti peaks pöörama tähelepanu õppijate üldise suhte, motivatsiooni ja õppe- ning hindamisnäitajate tõstmisele teisel ja kolmandal kursusel, sest peale esimest kursust need langevad, kui aga mõelda ülikoolile, kui kvaliteetse hariduse andjale, peaks nende tase säilima.

Selgus, et üliõpilased tunnevad end ülikoolis turvaliselt ja julgevad arvamust avaldada ning vastutulelik ja kõiki võrdselt kohtlev personal on rahulolu esmaseks indikaatoriks.

Eriti rahul oldi raamatukogu poolt pakutavate teenustega. Enamus üliõpilastest leiab, et koolile annaks lisaväärtuse ühiselamu, mis võimaldaks tarbida soodsa hinnaga häid elamistingimusi. Ankeetidest ilmnes ka, et paljudel üliõpilastel on majanduslikult raske, mistõttu võiks jagada ka vajaduspõhiseid toetusi. Toodi ka välja, et õppeainete mahud peaks olema vastavuses saadavate ainepunktidega.

Kokkuvõtvalt võib väita, et üliõpilased hindavad oma kooli mainet kõrgelt, kuid sellest hoolimata tahavad seda näha veelgi üliõpilassõbralikuma paigana. Antud uurimusest tulenevalt on võimalik sisse viia konkreetseid ja praktilisi parendusi kogu TÜPK süsteemis.

Lõputöös leiti vastus küsimusele, et õppe- ja tugiteenuste kättesaadavus, õpikeskkond ja hästi toimiv sotsiaalsõrgustik on aspektid, mis toetavad üliõpilaste jätkusuutlikku õpet ülikoolis. Tartu Ülikool koosneb mitmetest üle Eesti paiknevatest haldusüksustest, seega võiks antud uurimus õhutada ka teisi struktuuriüksusi oma tegevust läbi rahulolu-uuringute hindama ja sellest tulenevalt oma üksuses vajadusel korrekture tegema

VIIDATUD ALLIKAD

- Aldridge, J., Ala'i, K. (2013). Assessing students' views of school climate: Developing and validating the What's Happening In This School? (WHITS) questionnaire. *Improving Schools*, 16(1), 47–66. <http://dx.doi.org/10.1177/1365480212473680>
- Allen, D. R., Rao, T. R., 2000. *Analysis of Customer Satisfaction Data: A Comprehensive Guide to Multivariate Statistical Analysis in Customer Satisfaction, Loyalty, and Service Quality Research* Milwaukee: ASQ Quality Press lk 9-10
- Alves, H., Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management and Business Excellence* 18(5), 571–588. DOI: 10.1080/14783360601074315
- Arambewela, R., Hall, J., Zuhair, S. (2006). Postgraduate International students from Asia: Factors influencing satisfaction. *Journal of Marketing for Higher Education*, 15(2), 105–127. DOI: 10.1300/J050v15n02_05
- Awwad, M., S. (2012). An application of the American Customer Satisfaction Index (ACSI) in the Jordanian mobile phone sector. *The TQM Journal*, Vol. 24 Issue: 6, pp.529-541, doi: 10.1108/17542731211270098
- Banwet, D. K., Datta, B. (2003). A study of the effect of perceived lecture quality on post-lecture intentions", *Work Study*, Vol. 52 Issue: 5, pp.234-243, doi: 10.1108/00438020310485967
- Bassi, F., Guido, G. (2006). Measuring customer satisfaction: from product performance to consumption experience. *Journal of Consumer Satisfaction*. ABI/INFORM Global lk 7
- Bateson, J. E.G, Hoffman, D. K. (2002). *Essentials of services Marketing: Concepts, Strategies & Cases*. USA: South-Western College Pub. lk 298

- Brady, M. P. (2013). Multiple roles of student and instructor in university teaching and learning processes. *The International Journal of Management Education*, 11(2), 93–106. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2013.03.002>
- Browne, B. A., Kaldenberg, D. O., Browne, W. G., Brown, D. J. (1998). Student as customer: Factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 8(3), 1–14. http://dx.doi.org/10.1300/J050v08n03_01
- Byrne, M., & Flood, B. (2005). A study of accounting students' motives, expectations and preparedness for higher education. *Journal of Further and Higher Education*, 29(2), 111–124. <http://dx.doi.org/10.1080/03098770500103176>
- Che Din, R., Rajadurai, J., Daud, S. (2007). Establishing a student satisfaction index: A Malaysian case study. *Conference Paper : 5th ASEAN/Asian Symposium on Educational Management and Leadership*. Loetud aadressil http://repo.uum.edu.my/1696/1/ESTABLISHING_A_STUDENT_SATISFACTION_INDEX.pdf
- Cook R. W., Zallocco. R. L (1983), Predicting Universities preference and attendance: applied marketing in higher education Administration, Research in Higher Education, Vol.19, Issue 2, 197 – 211. <https://doi.org/10.1007/BF00974759>
- Cronin J. J. Jr., Taylor S. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- de Lourdes Machado M., Brites R., Magalhães A., Sá M. J. (2011). Satisfaction with higher education: Critical data for student development. *European Journal of Education*, 46(3), 415–432. [10.1111/j.1465-3435.2011.01489.x](https://doi.org/10.1111/j.1465-3435.2011.01489.x)
- Deci, E. L., Ryan, R. M. (2000). The ‘what’ and ‘why’ of goal pursuits: Human needs and the selfdetermination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–2 https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Douglas, J. A., Douglas, A., McClelland, R. J., Davies, J. (2015). Understanding student satisfaction and dissatisfaction: An interpretive study in the UK higher education context. *Studies in Higher Education*, 40(2), 329–349. <http://dx.doi.org/10.1080/03075079.2013.842217>

- Douglas, J., McClelland, R., Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 19–35 <https://doi.org/10.1108/09684880810848396>
- Dr. Sudharani.D. Ravindrana , Mrs.Kalpana (2012). Students' Expectation, Perception and Satisfaction towards the Management Educational Institutions *Procedia Economics and Finance* 2 (2012) 401 – 410 DOI10.1016/S2212-5671(12)00102-5
- Druzdzal, M. J. and Glymour, C. (1995), "Application of the TETRAD II program to the study of student retention in US colleges.
- Duque, L. C. (2014). A framework for analysing higher education performance: Students' satisfaction, perceived learning outcomes, and dropout intentions. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(1–2), 1–21.
- Duque, L. C., Weeks, J. R. (2010). Towards a model and methodology for assessing student learning outcomes and satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 18(2), 84–105. <http://dx.doi.org/10.1108/09684881011035321>
- Elliott, K. M. & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–209. <http://dx.doi.org/10.1080/1360080022000013518>
- Espenberg, K., Aksen, M., Beilmann, M., Vahaste, S., Loogus, T., & Kührt, U. (2014). *Kõrgkooliõpingute katkestamise põhjused ja ennetamise võimalused Euroopa Liidu riikide näitel.* (Uuring). Loetud aadressil https://www.hm.ee/sites/default/files/rake_tule_loppraport.pdf
- Eurico, S. T.; Silva, J. A. M. da; Valle, P. O. do. (2015). A model of graduates' satisfaction and loyalty in tourism higher education: The role of employability. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education* 16, 30-42 <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2014.07.002>
- Eversheim, W. (1997) Qualitätsmanagement für Dienstleister. Berlin
- Finney, T. G and Finney, R. Z. (2010). Are students their universities' customers? *An exploratory study", Education + Training*, 52, 276-291, doi: 10.1108/00400911011050954
- García-Aracil, A. (2009). European graduates' level of satisfaction with higher education. *Higher Education*, 57(1), 1–21. DOI: 10.1007/s10734-008-9121-9

- Gerson, R. F. (1996) *Great Customer Service for Your Small Business*. Crisp Publications
- Gibson, A. (2010). Measuring business student satisfaction: A review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 32(3), 251–259 doi: 10.1108/09684881011035321
- Ginns, P., Prosser, M., Barrie, S. (2007). Students' perceptions of teaching quality in higher education: The perspective of currently enrolled students. *Studies in Higher Education*, 32(5), 603–615. <http://dx.doi.org/10.1080/03075070701573773>
- Gonclaves, K.P. (1998). *Services Marketing: A Strategic Approach*. Pennsylvania State University. Prentice Hall
- Grigoroudis, E., Tsitsiridi, E. & Zopounidis, C. (2013). Linking customer satisfaction, employee appraisal, and business performance: an evaluation methodology in the banking sector. *Annals of Operations Research*. Volume 205, Issue 1, pp 5–27. doi.org/10.1007/s10479-012-1206-2
- Grönroos, C. (1988) "New Competition in the Service Economy: The Five Rules of Service", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 8 Issue: 3, pp.9-19, <https://doi.org/10.1108/eb054821>.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition*. 3rd ed. West Sussex: John Wiley & Sons Limited. Lk 114
- Haaften, R. (2017) Customer satisfaction model. Marketing, Strategy & Management. Loetud aadressil <https://www.van-haaften.nl/customer-satisfaction/customer-satisfaction-models/65-customer-satisfaction-index-csi-models>
- Haaristo, H.-S. (2014). Üliõpilaste tagasiside Eesti kõrgkoolides. Tallinn: Poliitikauuringute Keskus Praxis.
- Haridus- ja Teadusministeerium, Ernst & Young Baltic AS. (2017) Eesti kõrgkoolide 2015. aasta vilistlaste uuringu aruanne. Loetud aadressil <https://ec.europa.eu/epale/ro/node/39805>
- Hartman, D. E., Schmidt, S. L. (1995). Understanding student/alumni satisfaction from a consumer's perspective: The effects of institutional performance and program outcomes. *Research in Higher Education*, 36(2), 197–217. DOI: 10.1007/BF02207788

- Harvey, L. (2003). Student feedback. *Quality in Higher Education*, 9(1), 3–20.
<http://dx.doi.org/10.1080/13538320308164>
- Heaolu spaateenuste disain ja juhtimine. Tartu Ülikooli Pärnu kolledž. Loetud aadressil
<http://www.pc.ut.ee/et/sisseastumine/heaolu-spaateenuste-disain-juhtimine>
- Heide M., Grønhaug K. & Engset M. (1999). Industry specific measurment of consumer satisfaction: experiences from the business travelling industry. – *Industrial Marketing Management*, No.28, lk 119-130 DOI: 10.1016/S0278-4319(99)00017-1
- Helgesen, O., Nettet, E. (2007). What account for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126- 143.
<https://doi.org/10.1108/09513540710729926>
- Hill, F. M. (1995). "Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer", *Quality Assurance in Education*, Vol. 3 Issue: 3, pp.10-21, doi: 10.1108/09684889510093497
- Huebner, E. S. (1994). Preliminary development and validation of a multidimensional life satisfaction scale for children. *Psychological assessment*, 6(2), 149–158.
 DOI10.1037/1040-3590.6.2.149
- Höbemägi, P. 2013. Höbemägi: tudeng on muutunud kliendiks, keda tuleb teenindada. Postimees. Tallinn City veebiväljaanne. Toim Sulbi, R. Loetud aadressil
<http://tallinncity.postimees.ee/1285122/hobemagi-tudeng-on-muutunud-kliendiks-keda-tuleb-teenindada>
- James, R. (2002). Students' changing expectations of higher education and the consequences of mismatches with the reality. OECD, *Responding to student expectations* (lk 71–83). Paris: OECD.
- Juhl, H. J., Kristensen, K., & Østergaard, P. (2002). Customer satisfaction in European food retailing. *Journal of Retailing and Customer Services*, 9 (6), 327-334.
 doi:10.1016/S0969-6989(02)00014-0
- Juran, J. M., Godfrey, A., B. (1999). *Juran's quality handbook*. United States of America Fifth Edition McGraw-Hill. <http://www.pqm-online.com>
- Kane D., Williams J. & Cappuccini-Ansfield G. (2008). Student satisfaction surveys: The value in taking an historical perspective. *Quality in Higher Education*, 14(2), 135–155 <http://dx.doi.org/10.1080/13538320802278347>

- Kanji, G. K., & Tambi A. M. bin A. (1999). Total Quality Management in UK higher education institutions. *Total Quality Management*, 10(1), 129-153 DOI: 10.1080/0954412998126
- Kliendirahulolu uuringud. (2017). HeiVäl Consulting juhtimiskonsultatsiooni firma koduleht. Loetud aadressil <http://www.heival.ee/kliendirahulolu>
- Koger, A (2004). *Vaatenurki protsessidega varustamise teenuse kvaliteedile*. (Magistritöö) Loetud aadressil <http://rahvatervis.ut.ee/handle/1/728>
- Kolledžist. Tartu Ülikooli Pärnu kolledž. Loetud aadressil <http://www.pc.ut.ee/et/kolledzist>
- Kotler, P. (2002). *Kotleri turundus. Kuidas luua, võita ja valitseda turgusid*. Tallinn. Kirjastus Pegasus, 2002, 136 lk.
- Kotler, P., Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing*. 15 th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kuusik, A. (2005). *Kliendi lojaalsus ja seda mõjutavad tegusird AS Elioni ettevõtte näitel*. (Magistritöö). Loetud aadressil <http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/1326/kuusik.pdf?sequence=5>
- Laan, M., Kuusk, A., Sunts, H., Urb, J. (2015) Eesti kõrgkoolide 2012. aasta vilistlaste uuring. Lõpparuanne. Tartu: Haridus- ja Teadusministeerium
- Lafuente, J., Martinez, A., Palacio-Massotti, C., & Pardiñas, A. F. (2012). Satisfaction with higher education of Spanish graduates in the pre-Bologna era: A mirror of employment conditions? *Journal of Further and Higher Education*, 36(4), 519–534. <http://dx.doi.org/10.1080/0309877X.2011.643773>
- Lovelock, C., Wirtz, J. (2001). *Service marketing: People, Tehnology, Strategy*. New Jersey: Services Marketing, 7th edition
- Lukk, M., Aksen, M., Themass, A., Tamm, A., Sammul, M., Pruks, P., Urmann, H. (2016). Hariduse rahulolu hindamise mõõtevahendi kirjeldus erinevates sihtühendites. Tartu: Tartu Ülikool.
- Lukk, M., Sammul, M., Tamm, A., Leijen, Ä., Adov, L., Aksen, M., Themass, A. (2016). Kontseptsioon ja mõõtevahendid hindamaks rahulolu üld-, kutse- ja kõrgharidusega ning täiendusõppe võimalustega. Tartu: Tartu Ülikool.

- Mai, L. W. (2005). A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors. *Journal of Marketing Management*, 21(7–8), 859–878. DOI: 10.1362/026725705774538471
- Mainardes, E., Alves, H., Raposo, M. (2013). Portuguese public university student satisfaction: A stakeholder theory-based approach. *Tertiary Education and Management*, 19(4), 353–372 <http://dx.doi.org/10.1080/13583883.2013.841984>
- Mangan, K. S. (1992). Colleges embrace the concept of "total quality management". *Chronicle of Higher Education*, 38(49), 1k A25–A26.
- Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M., Rivera-Torres, M. P. (2005). Measuring customer satisfaction in summer courses. *Quality Assurance in Education*, 13(1), 53–65. doi: 10.1108/09684880510578650
- Mora, J. G., Garcia-Aracil, A., & Vila, L. E. (2007). Job satisfaction among young European higher education graduates. *Higher Education*, 53(1), 29–59. DOI 10.1007/s10734-005-2377-4
- Napoli, A. R., Wortman, P. M. (1998). Psychosocial factors related to retention and early departure of two-year community college students. *Research in Higher Education*, 39, 419–455. doi:10.1023/A:1018789320129
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124 DOI: 10.2307/1252255
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50 DOI:10.2307/1251430
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Perens, A. (1998). *Teenuse Marketing*. Tallinn. Kirjastus Kõlim
- Pipe, S. (1997). *Teed kasumi suurendamiseks*. Tallinn: Tea kirjastus
- Powney, J., & Hall, S. Closing the loop: The Impact of Student Feedback on Students' Subsequent Learning. *SCRE Research Report No 90*

- Price, I., Matzdorf, F., Smith, L., Agahi, H. (2003) "The impact of facilities on student choice of university", *Facilities*, Vol. 21 Issue: 10, pp.212-222, <https://doi.org/10.1108/02632770310493580>
- Radloff, A., Coates, H., James, R., Krause, K.-L. (2011). University Experience Survey. Report on the Development of the University Experience Survey. Canberra: Australian Government, Department of Education, Employment and Workplace Relations. Loetud aadressil https://research.acer.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1031&context=higher_education
- Rakenduskõrgharidusõpe. Tartu Ülikooli Pärnu kolledž. Loetud aadressil <https://www.pc.ut.ee/et/sisseastumine/rakenduskorgharidusope-0>
- Reichheld, F. (2003). The One Number You Need to Grow. Harvard Business Review. Retrieved from <https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>
- Reichheld, F. 2006. *The Ultimate Question (Driving good profits and true growth)*. Boston, Massachusetts: Harvard Business school press
- Rowley, J. 2003. Designing student feedback questionnaires. *Quality Assurance in Education*, 11(3), 142-14
- Sargent, T. & Hannum, E. (2005). Keeping teachers happy: Job satisfaction among primary school teachers in rural northwest China. *Comparative Education Review*, 49(2), 173–204 URL: <http://dx.doi.org/10.1086/503582>
- Sarrico, C. S., Rosa, M. J. (2014). Student satisfaction with Portuguese higher education institutions: The view of different types of students. *Tertiary Education and Management*, 20 (2014), 165–178. <http://dx.doi.org/10.1080/13583883.2014.900108>
- Sasser, W.E., Olsen, R.P., Wyckoff, D.D. (1978). *Management of Service Operations: Text and Cases*. Allyn & Bacon, Boston (Mass.)
- Schertzer, C. B., Schertzer, S. M. (2004). Student satisfaction and retention: A conceptual model. *Journal of Marketing for Higher Education*, 14(1), 79–91. DOI: 10.1300/J050v14n01_05
- Singh, B. S. P. (2016). Using HiEduQual to Assess Student Satisfaction in Selected Higher Educational Institutions in North India *Research in Education* ISSN 2327-5499 2016, Vol. 4, No. 1 doi:10.5296/ire.v4i1.8439

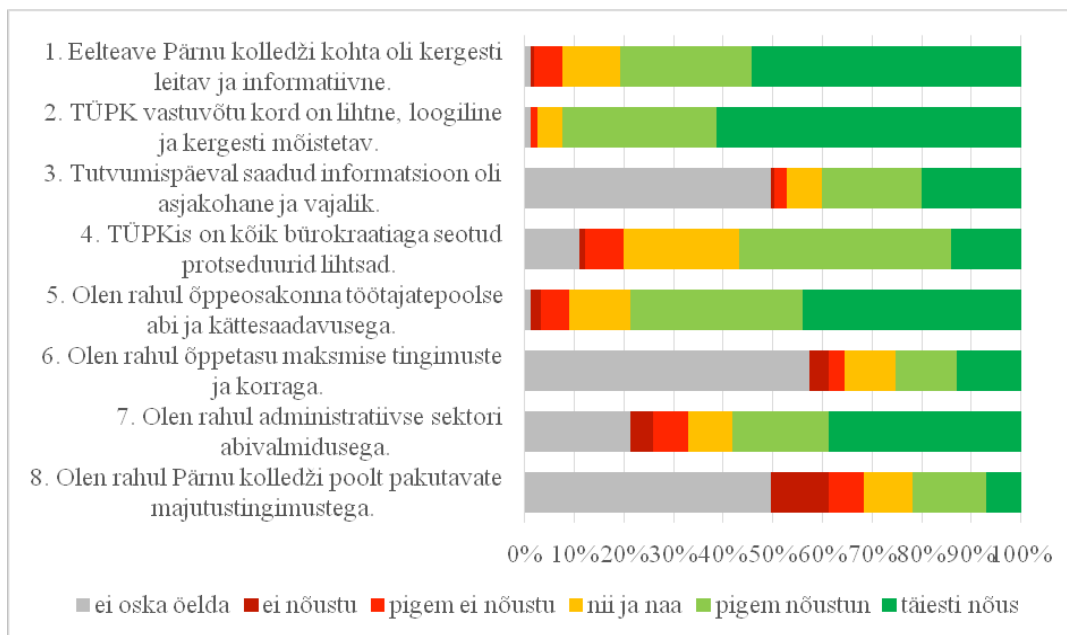
- Zhao, F. (2003) Transforming Quality in Research Supervision: A Knowledge Management Approach. *Quality in Higher Education*. Vol. 9 Issue 2. Pp. 187- 197 doi.org/10.1080/13538320308149
- Tan, K. C., Kek, S. W. (2004). Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Quality in higher education*, 10(1), 17–24. <http://dx.doi.org/10.1080/1353832242000195032>
- Taylor, S. and Baker, T. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*. Vol. 70 No. 2, pp. 163-78. <http://www.jstor.org/stable/40470977>
- Teenuste disain ja juhtimine. Tartu Ülikooli Pärnu kolledž. Loetud aadressil. <http://www.pc.ut.ee/et/sisseastumine/teenuste-disain-ja-juhtimine>
- Teesalu, I. (2006). Häälest telefonis sõltub kliendi rahulolu. *Ärileht*. Loetud aadressil <http://arileht.delfi.ee/news/uudised/haalest-telefonis-soltub-kliendi-rahulolu?id=51030598>
- Temizer, L., Turkyilmaz, A. (2012). Implementation of student satisfaction index model in higher education institutions *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 46, 3802 – 3806 <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.150>
- Terenzini, P. T. and Pascarella, E. T. (1980), “Toward the validation of Tinto’s model of college student attrition: A review of recent studies”, *Research in Higher Education* (Historical Archive), 12(3), 271-282. DOI: 10.1007/BF00976097
- Timm, P. R. (2001). *Customer Service. Career Success Through Customer Satisfaction*. Second Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Tooman, H. (2003). Teenindusühiskond, teeninduskultuur ja klienditeenindusõppe ja kontseptuaalsed lähtekohad TPÜ Kirjastus Tallinn 2003, 57-60 lk.
- Tooman, H. (2006). Mõisa külalise teekond ja teenindamine. Loetud aadressil http://www.eas.ee/images/doc/ettevotjale/turism/m6isa_kliendi_tEEKOND.pdf
- Valgma, K. (2006). Klientide rahulolu ja teeninduse kvaliteedi mõõtmine jaekaubanduse ettevõttes. (Magistritöö). TÜ Majandusteaduskond, Tartu. Loetud

aadressil<http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/1074/valgmakatre.pdf?sequence=5>

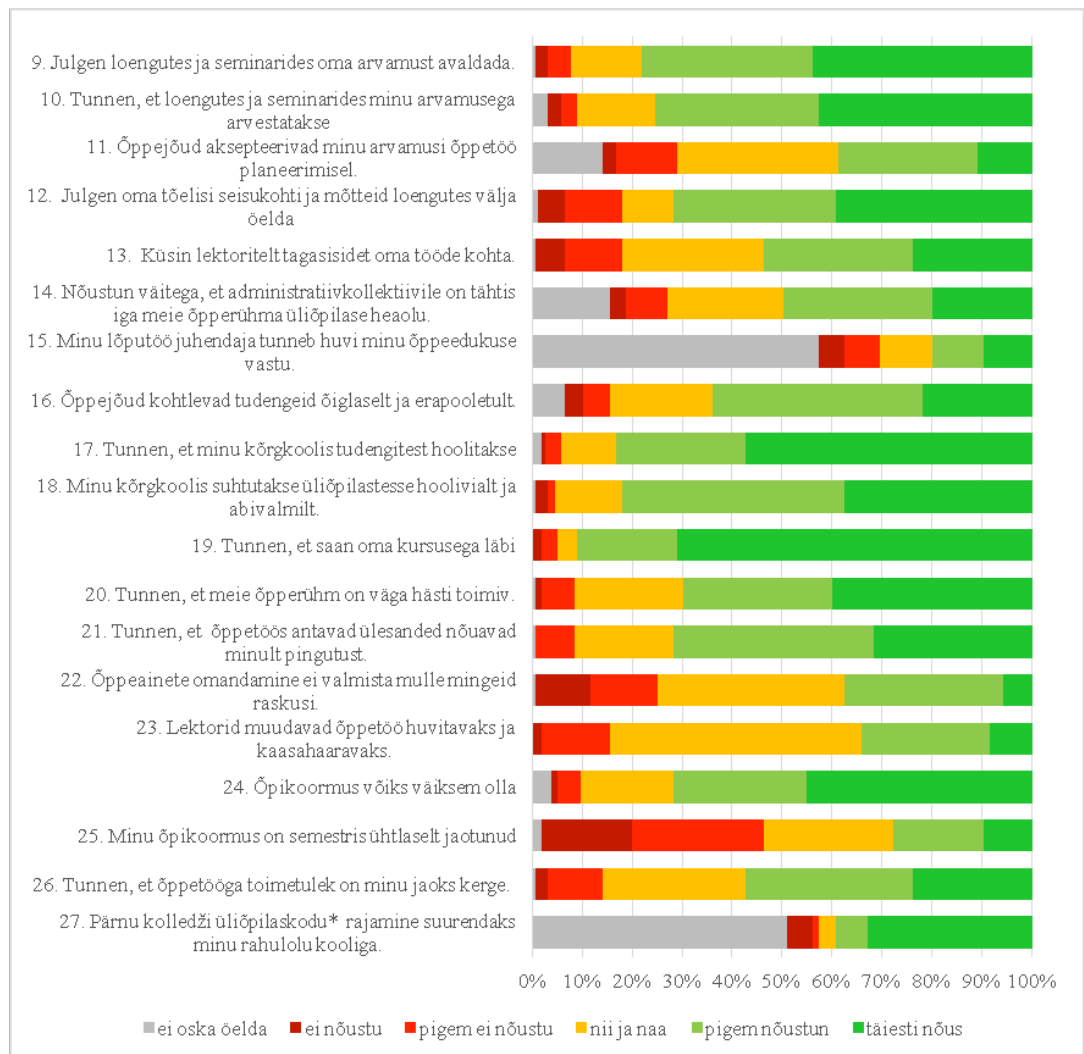
- Webb, D., Jagun, A. (1997). Customer care, customer satisfaction, value, loyalty and complaining behaviour: Validation in a UK university setting. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 10, 139–151. <https://faculty.unlv.edu/gnaylor/JCSDCB/articles/1997-%20Volume%2010/Webb%20et%20al%201997.pdf>
- Verkuyten, M., Thijs, J. (2002). School satisfaction of elementary school children: The role of performance, peer relations, ethnicity and gender. *Social Indicators Research*, 59(2), 203–228.
- What Is Net Promoter. (2017). A trusted anchor for your customer experience management program. Loetud aadressil <https://www.netpromoter.com/know>
- Whitley, A. M., Huebner, E. S., Hills, K. J., Valois, R. F. (2012). Can students be too happy in school? The optimal level of school satisfaction. *Applied Research in Quality of Life*, 7(4), 337–350
- Wiers-Jenssen, J., Stensaker, B., Grøgaard, J. B. (2002). Student satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education*, 8(2), 183–195. <http://dx.doi.org/10.1080/1353832022000004377>
- Williams, J., Cappuccini-Ansfield, G. (2007), “Fitness for purpose? National and institutional approaches to publicising the student voice”, *Quality in Higher Education*, Vol. 13 No. 2, pp. 159-72.
- Wilson, A. M. (2003). *Marketing Research: An Integrated Approach* Prentice Hall/Financial Times.
- Õppijate statistika. (2017), Tartu Ülikooli koduleht
<https://www.ut.ee/et/statistika/oppijad>
- Õppimine (2014) Haridus- ja Teadusministeerium.
[<https://www.hm.ee/et/tegevused/korgharidus/oppimine>]

Lisa 1. Uuringu tulemused üksikult teemaplokkide kaupa

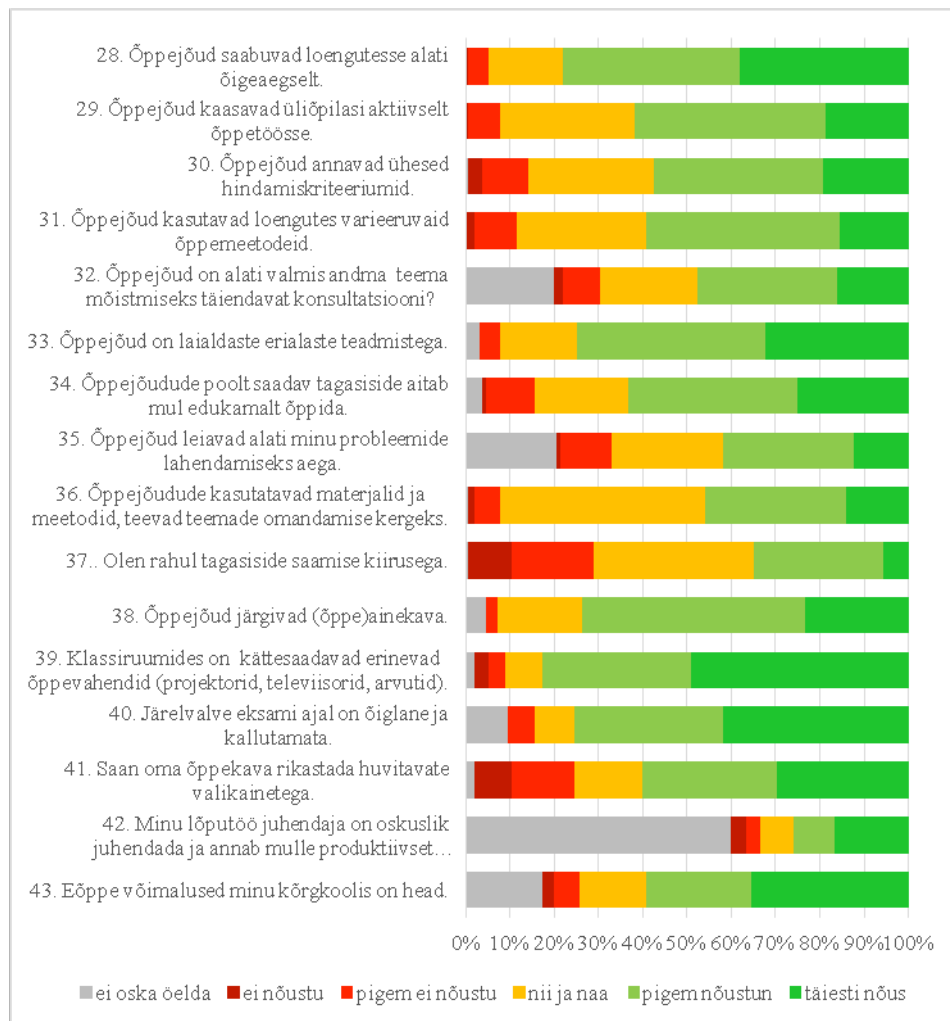
Selles lisade peatükis on uuringu küsimused koos vastuste joonistega, mida kasutati uurigu analüüsis.



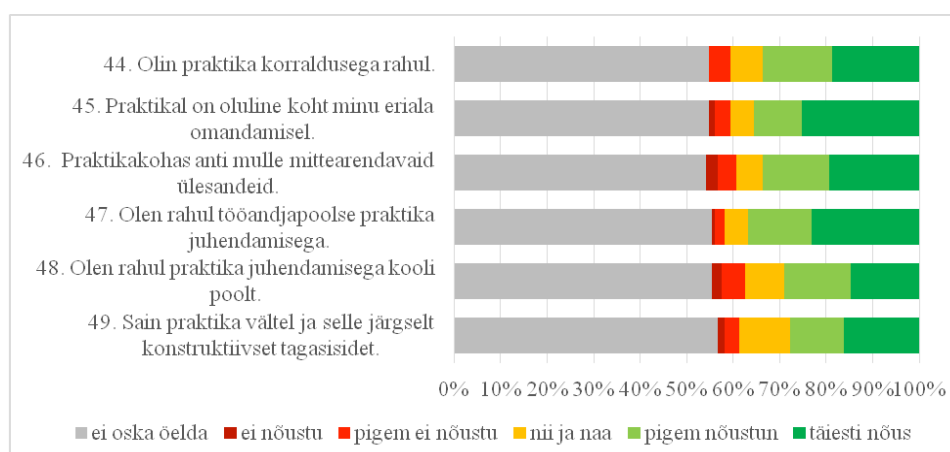
Joonis 1. Registreerimine (autori koostatud)



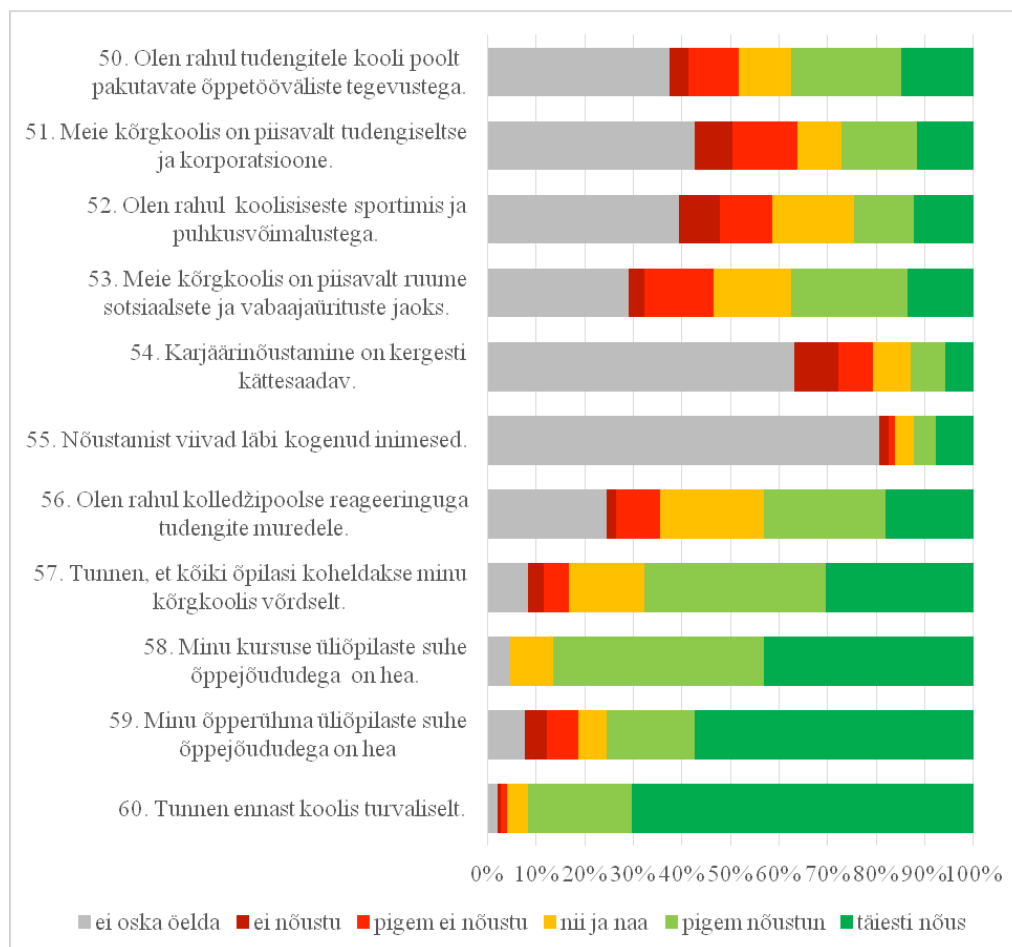
Joonis 2. Motivatsioon (autori koostatud)



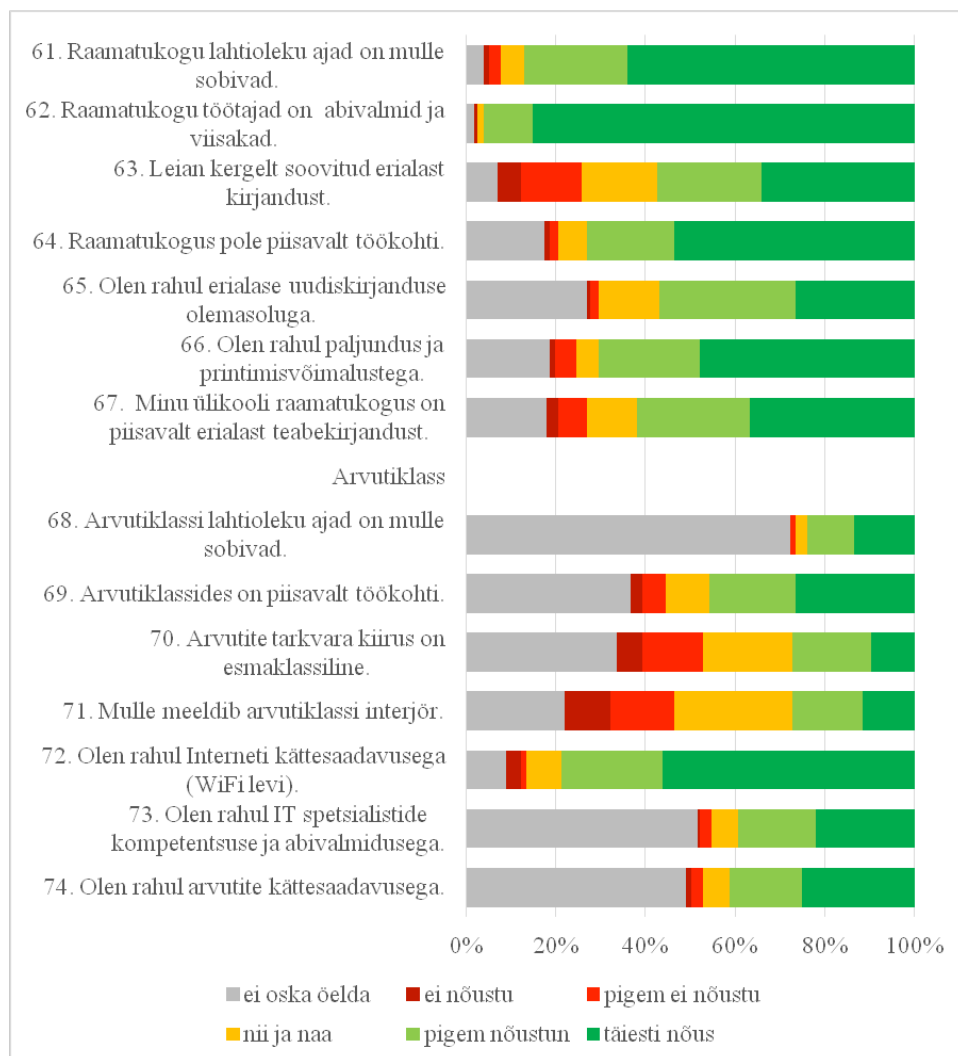
Joonis 3. Õppe ja hindamise kord (autori koostatud)



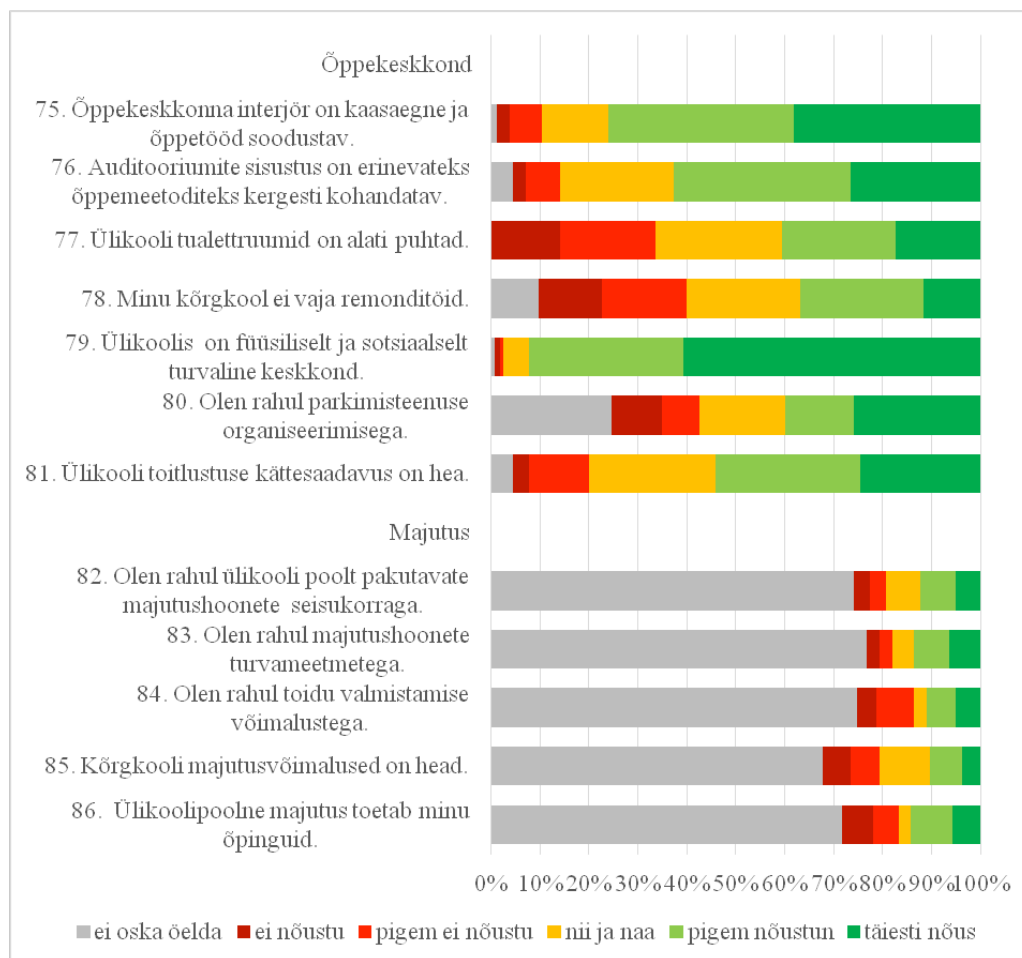
Joonis 4. Praktika (autori koostatud)



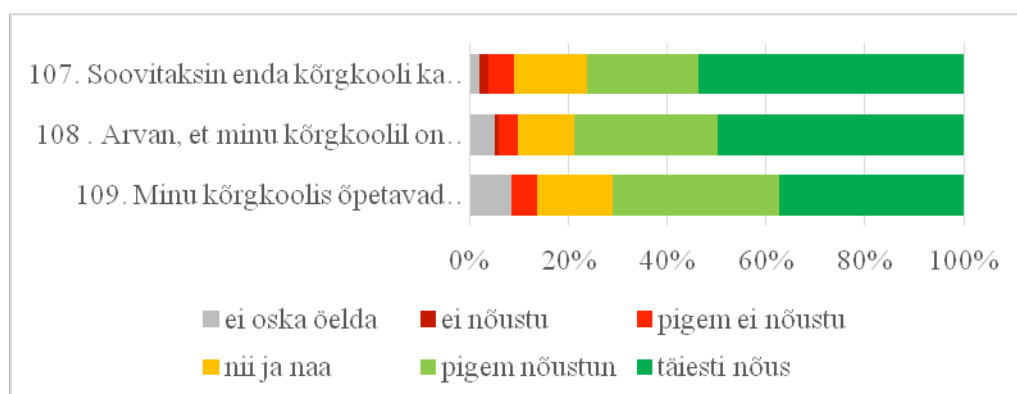
Joonis 5. Kolledži suhe üliõpilastega (autori koostatud)



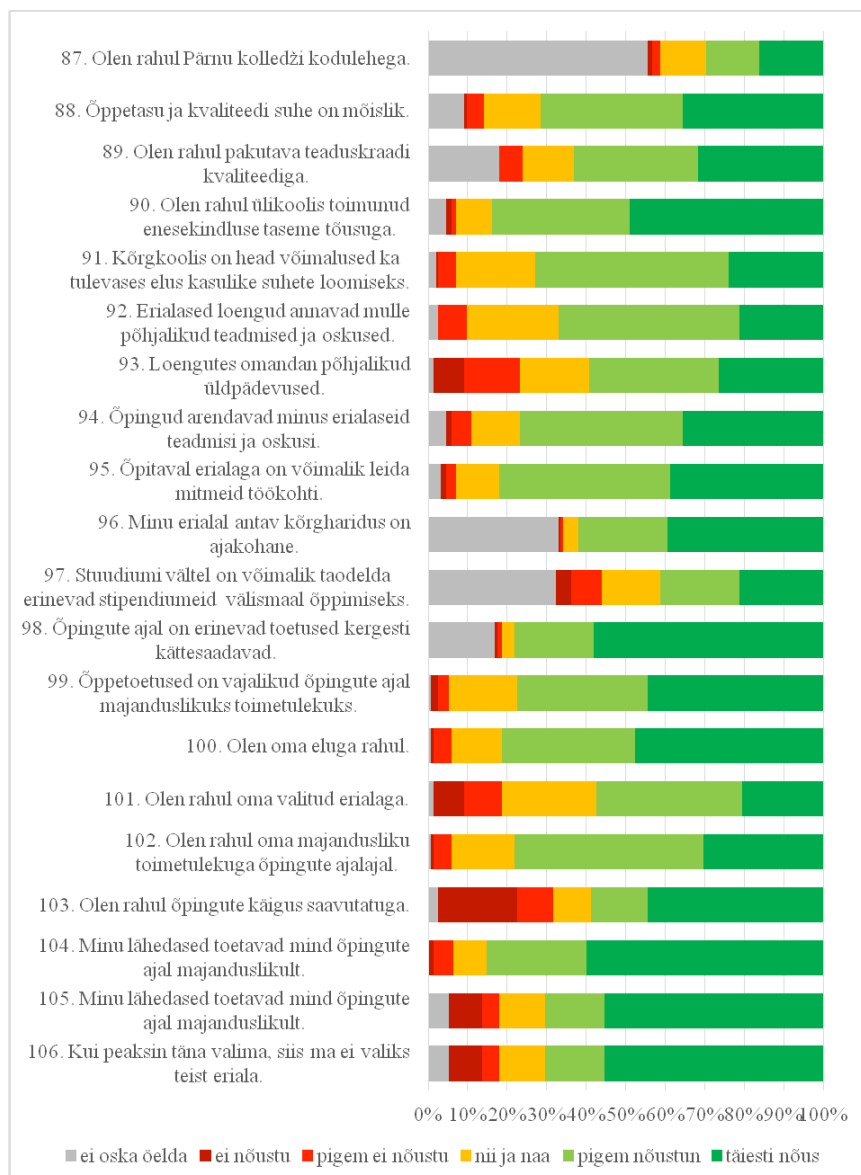
Joonis 6. Raamatukogu ja arvutiklass (autori koostatud)



Joonis 7. Õppekeskkond ja majutus (autori koostatud)

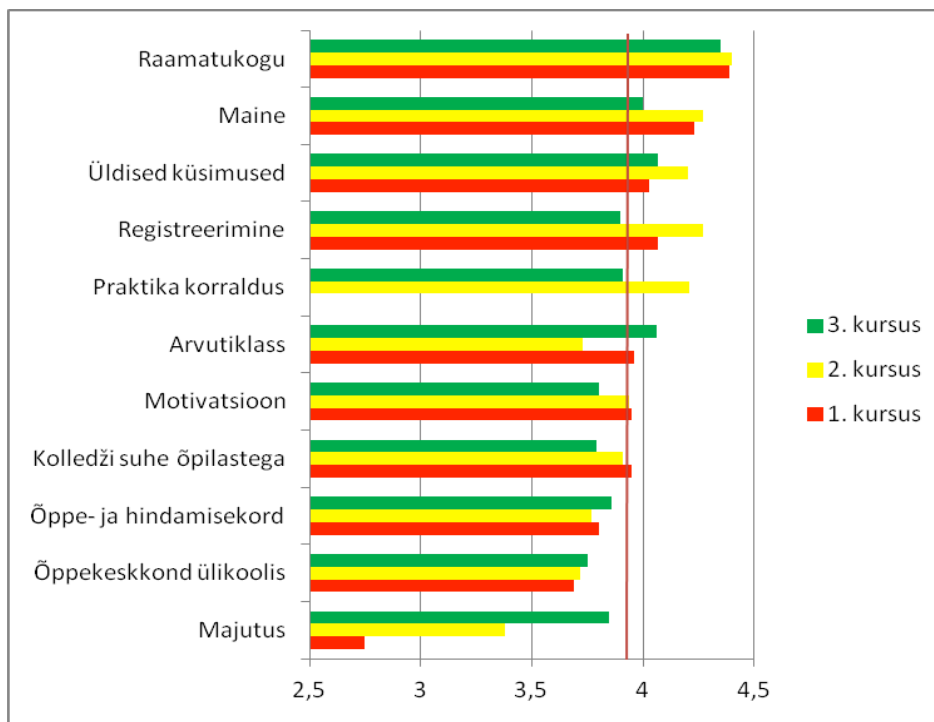


Joonis 8. Maine (autori koostatud)

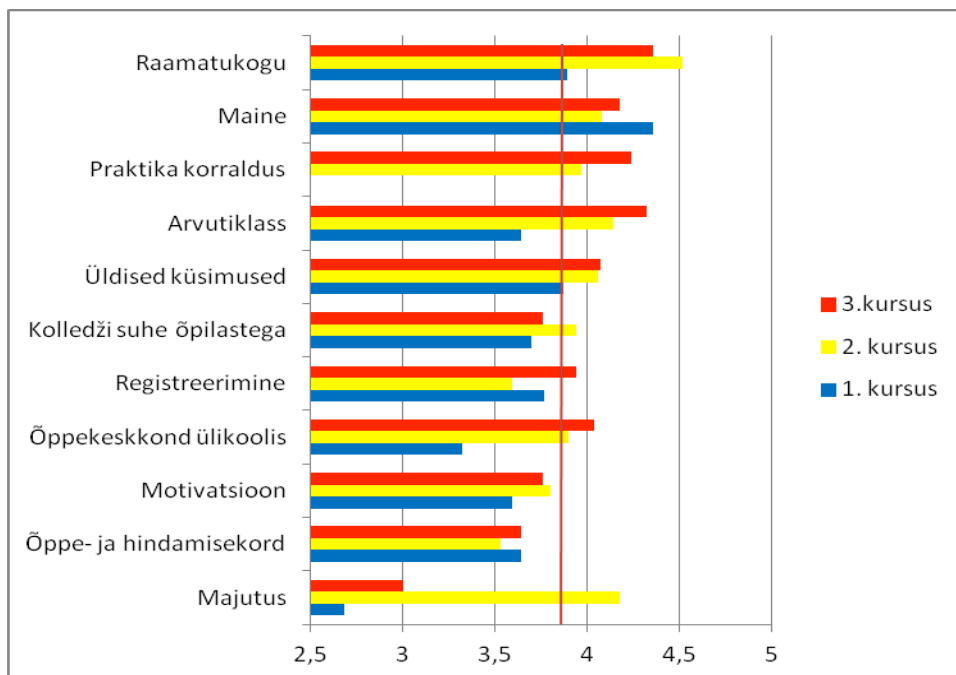


Joonis 9. Üldküsimused (autori koostatud)

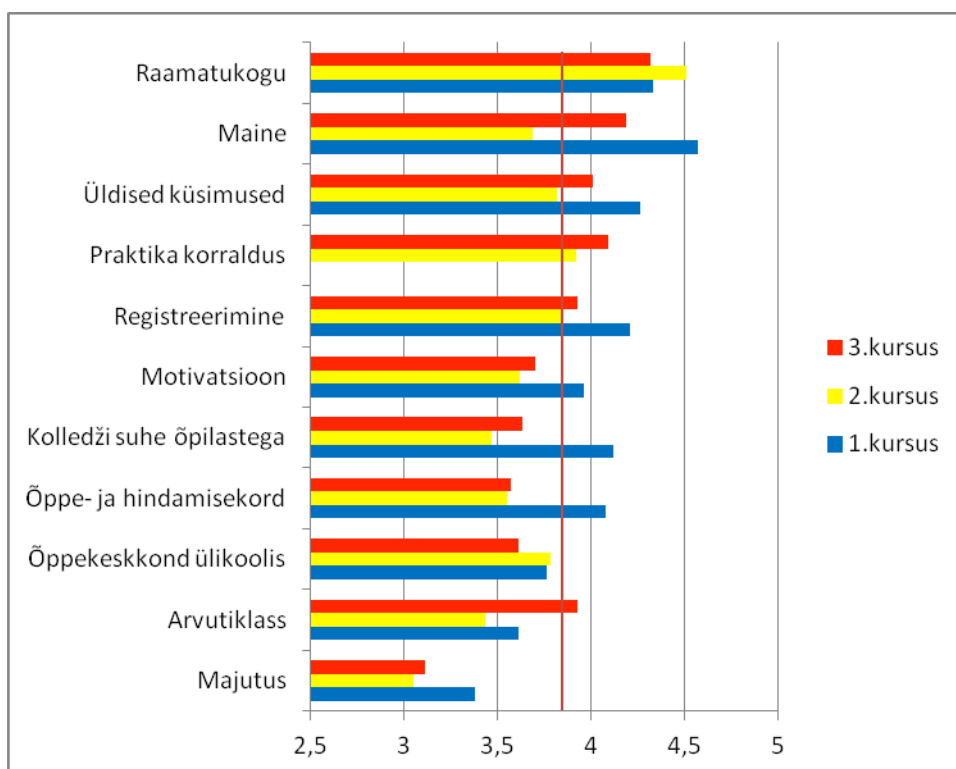
Lisa 2. Üldkeskmine rahulolu kursuste lõikes



Joonis 10. EP kursuse üldkeskmine rahulolu teemaplokkide kõikes (autori koostatud)



Joonis 11. SR kursuse üldkeskmine rahulolu teemaplokkide kõikes (autori koostatud)



Joonis 12. TH kursuse üldkeskmine rahulolu teemaplokkide kõikes (autori koostatud)

Lisa 3. Järeldused ja ettepanekud

Tabel 1. Järeldused ja ettepanekud (J-juhtkond, H-haldusosakond, Õ-õppeosakond, P-programmijuhid) (autori koostatud)

	Järeldus	Ettepanek	J	H	Õ	P
1	Raskused õppemaksude tasumisel.	Võiks olla võimalus tasuda seda osamaksetena aastaringselt	+	+		
2	Normaalsete elamistingimustega hotellides on kõrged üürid ja kesised elamistingimused.	Viia läbi täiendav uuring nende üliõpilaste seas, kes kasutavad kolledžiga koostöös pakutavaid majutusasutusi.	+	+		
3	Õppekoormuse ja testide ebaühtlane jaotumine õppeperioodil.	Jaotada õpikoormus õppeperioodi vältel võrdselt, teha üliõpilastele enne õppima asumist selgitustööd,			+	+
4	Palju ained EP- 1 nagu raamatupidamine, finantsanalüüs on hüpoteetilised.	EP esimese kursuse õppetöö raames võiks luua osauhinguid, millede läbi saaks edasiselt praktiliselt õppida raamatupidamist, finantanalüüsi ja muid erialal vaja minevaid oskusi			+	+
5	Eri tasemega üliõpilased	Pakkuda diferentseeritud tasemetega õpet ja varieerida maksimum hindeid	+		+	+
6	Tagasiside andmise kiirus	Kooli poolt võiks olla kehtestatud soovitatav tagasiside andmise kiirus, millest õppejõud peaksid kinni pidama	+		+	+
7	Sotsiaaltöö korralduse üliõpilastel on vähe eriala toetavaid valikaineid	Võtta kursusekoosolekutel antud teema arutusele ja leida sobivad lahendused.			+	+
8	Praktika koolipoolne juhendamine on nõrk.	Praktika juhendamise- ja läbiviimiskord, samuti nagu ka lõputöö juhendaja ja juhendatava tööjaotus ja ülesanded vajaksid täpset väljatöötamist ja selgitustööd juba protsessi algfaasis.	+		+	+
9	Palgatöö ja praktika ühendamine	Teha praktikad suveperioodil			+	+
10	Info korporatsioonide ja vabaaja tegevuste kohta ei jõua üliõpilasteni.	Tõhustada invovahetust ja korraldada infopäevi.	+		+	+
11	Raamatukogu on	Avatud ülikooli sesside ajal võiks olla	+	+		

	Järeldus	Ettepanek	J	H	Õ	P
	pühapäeval kinni.	raamatukogu nii laupäeval kui ka pühapäeval kella 20.00 avatud				
12	Raamatukogus pole piisavalt SR eriala kohustusliku kirjanduse eksemplare.	Vaadata üle SR erialane kirjandus ja teha selgitustööd esmakursuslastele, kuidas käib info otsimine andmebaasidest ning raamatukogust.	+	+	+	
13	Raamatukogu toolid tekitavad müra.	Kinnitada toolide alla vildid.	+	+		
14	Inimesed on raamatukogus liiga lärmakad	Kinnitada sildid – “Palume vaikust!” ja paluda raamatukogutöötajatel vaikus tagada.		+	+	
15	Arvutiklassi toolid on vanad ja väsinud.	Toolid võiks välja vahetada, mis on ka juba plaanis.	+	+		
16	Arvutiklassi arvutid on vanad ja rikuvad silmi	Arvutiklassi tehnikapargi võiks välja vahetada mõlemas arvutiklassis	+	+		
17	Pikendusjuhtmeid on liiga vähe.	Osta juurde pikendusjuhtmeid.	+	+		
18	Tualettide kätekuivatuspuhurid ei täida oma eesmärki, Ukselingid on katki ja osad WC vajavad lisavalgustust.	Varustada tualetid uute kätekuivatusseadmetega, parandada ukselingid ja vahetada välja kõikides tualettides valgustid paremate vastu.	+	+		
19	Toiduautomaadis pole piisavalt tervislikku toitu	Lisada puu ja juurviljad ning pähklid.	+	+		
20	Kohvikus puudub taimetoitlaste menüü	On proovitud teha eraldi menüüd, kuid selle kasutus pole olnud piisav, järelikult tuleks välja töötada rahvale sobiv menüü.		+		
21	Kohviku hinnad on suhteliselt kallid.	Leida viis, kuidas langetada kohvikus hindasid.		+		
22	Toetuste hulk ja taotlemine on paljudele ebaselge.	Tutvustada eri toetusviise või mingi töötaja juurde rajada vastavasisuline nurgake.	+		+	+
23	Karjäärinõustaja puudub.	Viia läbi kolmandal kursusel karjäärinõustamise loenguid.	+	+		
24	Stipendiumid on seotud keskmise hindega ja lähevad ka majanduslikult hästikindlustatud üliõpilastele	Luu lisaks eksisteerivale süsteemile ka toimetulekupõhine stipendiumite süsteem, mis aitaks majandusraskustes tudengeid.	+		+	+
J-juhtkond, H-haldusosakond, Õ-õppeosakond, P- programmijuhid						

Lisa 4. TÜPK rahulolu-uuringu ankeet

REGISTREERIMINE

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega: (1– ei ole üldse nõus, 2- pigem ei ole nõus, 3- natuke nõus ja natuke vastu, 4- pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x– ei oska vastata)

★

	1	2	3	4	5	ei oska vastata
1. Eelteave Pärnu kolledži kohta oli kergesti leitav ja informatiivne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. TÜPK vastuvõtu kord on lihtne, loogiline ja kergesti mõistetav.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tutvumispäeval saadud informatsioon oli asjakohane ja vajalik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. TÜPK-is on kõik bürokraatiaga seotud protseduurid lihtsad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Olen rahul õppeosakonna töötajatepoolse abi ja kättesaadavusega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Olen rahul õppetasu maksmise tingimuste ja korraga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Ei ole rahul administratiivse sektori abivalmidusega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Olen rahul Pärnu kolledži poolt pakutavate majutustingimustega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MOTIVATSIOON

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega (1 – ei ole üldse nõus, 2- pigem ei ole nõus, 3- natuke nõus ja natuke vastu, 4-pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x– ei oska vastata)

★

	1	2	3	4	5	ei oska vastata
9. Julgen loengutes ja seminarides oma arvamust avaldada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Tunnen, et loengutes ja seminarides minu arvamusega ei arvestata.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Õppejõud aksepteerivad minu arvamusi õppetöö planeerimisel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Kardan oma tõelisi seisukohti ja mõtteid loengutes välja öelda.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Kūsin lektoritelt tagasisidet oma tööde kohta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Nõustun väitega, et administratiivkollektiivile on tähtis iga meie õpperühma üliõpilase heaolu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	ei oska vastata
17. Tunnen, et minu kõrgkoolis tudengitest ei hoolita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Minu kõrgkoolis suhtutakse üliõpilastesse hoolivalt ja abivalmilt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Tunnen, et ei saa oma kursusega läbi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Tunnen, et meie õpperühm on väga hästi toimiv.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Tunnen, et õppetöös antavad ülesanded nõuavad minult pingutust.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Õppeainete omandamine ei valmista mulle mingeid raskusi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Lektorid muudavad õppetöö huvitavaks ja kaasahaaravaks.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Õpikoormus võiks olla suurem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Minu õpikoormus on semestris ebaühtlaselt jaotunud.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Tunnen, et õppetööga toimetulek on minu jaoks raske.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ÕPPE- JA HINDAMISE KORD

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega (1 – ei ole üldse nõus, 2- pigem ei ole nõus, 3- natuke nõus ja natuke vastu, 4-pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x– ei oska vastata)

★

	1	2	3	4	5	ei oska vastata
27. Õppejõud saavad loengutesse alati õigeaegselt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Õppejõud kaasavad üliõpilasi aktiivselt õppetöösse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Õppejõud annavad ühesed hindamiskriteeriumid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Õppejõud kasutavad loengutes varieeruvaid õppemeetodeid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Õppejõud on alati valmis andma teema mõistmiseks täiendavat konsultatsiooni?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Õppejõud on laialdaste erialaste teadmistega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Õppejõudude poolt saadav tagasiside aitab mul edukamalt õppida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Õppejõud leiavad alati minu probleemide lahendamiseks aega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	ei oska vastata
35. Õppejõudude kasutatavad materjalid ja meetodid, teevad teemade omandamise kergeks.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Olen rahul tagasiside saamise kiirusega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Õppejõud järgivad (õppe)ainekava.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Klassiruumides on kättesaadavad erinevad õppevahendid (projektorid, televiisorid, arvutid).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Järevalve eksami ajal on õiglane ja kallutamata.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Soovitsin enda kõrgkooli ka oma sõbrale.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	ei oska öelda
41. Arvan, et minu kõrgkoolil on hea maine.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Minu kõrgkoolis õpetavad tunnustatud õppejõud.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. Saan oma õppekava rikastada huvitavate valikainetega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Minu lõputöö juhendaja on oskuslik juhendada ja annab mulle produktiivset tagasisidet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. E-õppe võimalused minu kõrgkoolis on head.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palun lisage mõtteid eelnevate väidete kohta.

Teie vastus

KOLLEDŽI SUHE ÕPILASTEGA

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega (1 – ei ole üldse nõus, 2 – pigem ei ole nõus, 3 – natuke nõus ja natuke vastu, 4 – pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x – ei oska vastata)

★

	1	2	3	4	5	ei oska öelda
54. Olen rahul tudengitele kooli poolt pakutavate õppetööväliste tegevustega?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Meie kõrgkoolis on piisavalt tudengiseltse ja korporatsioone.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. Olen rahul koolisest sportimis- ja puhkusvõimalustega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. Meie kõrgkoolis on piisavalt ruume sotsiaalsete- ja vabaajavõimaluste jaoks.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. Karjäärinõustamine on kergesti kättesaadav.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. Nõusattumist viivad läbi vähekoogenud inimesed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	ei oska öelda
60. Olen rahul kolledžipoolse reageeringuga tudengite muredele.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. Tunnen, et kõiki õpilasi koheldakse minu kõrgkoolis võrdselt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62. Minu kursuse üliõpilaste suhe õppejõududega on hea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. Minu õpperühma üliõpilaste suhe õppejõududega on halb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. Tunnen ennast koolis turvaliselt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palun lisage mõtteid eelnevate väidete kohta.

Teie vastus

RAAMATUKOGU

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega (1 – ei ole üldse nõus, 2 – pigem ei ole nõus, 3 – natuke nõus ja natuke vastu, 4 – pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x – ei oska vastata)

★

	1	2	3	4	5	ei oska öelda
65. Raamatukogu lahtioleku ajad on mulle sobivad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66. Raamatukogu töötajad on abivalmid ja viisakad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67. Mul on raske leida soovitud erialast kirjandust.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68. Raamatukogus pole piisavalt töökohti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69. Olen rahul erialase uudiskirjanduse olemasoluga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
70. Olen rahul paljundus- ja printimisvõimalustega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
71. Minu ülikooli raamatukogus on piisavalt erialast teabekirjandust.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palun lisage mõtteid eelnevate väidete kohta.

Teie vastus

ARVUTIKLASS

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega (1– ei ole üldse nõus, 2- pigem ei ole nõus, 3- natuke nõus ja natuke vastu, 4-pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x– ei oska vastata)

*

	1	2	3	4	5	ei oska öelda
72. Arvutiklassi lahtioleku ajad on mulle sobivad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73. Arvutiklassides on piisavalt töökohti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74. Arvutite tarkvara kiirus on esmaklassiline.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75. Mulle meeldib arvutiklassi interjör.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
76. Olen rahul Interneti kättesaadavusega (Wi-Fi levi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
77. Olen rahul IT spetsialistide kompetentsuse ja abivalmidusega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
78. Olen rahul arvutite kättesaadavusega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palun lisage mõtteid eelnevate väidete kohta.

Teie vastus

ÕPPEKESKKOND ÜLIKOOLIS

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega (1 – ei ole üldse nõus, 2 – pigem ei ole nõus, 3 – natuke nõus ja natuke vastu, 4 – pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x – ei oska vastata)

★

	1	2	3	4	5	ei oska öelda
79. Õppekeskkonna interjäär on kaasaegne ja õppetööd soodustav.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
80. Auditooriumite sisustus on erinevateks õppemeetoditeks kergesti kohandatav.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
81. Ülikooli tualettruumid on alati puhtad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
82. Minu kõrgkool vajaks remonditöid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
83. Ülikoolis on füüsiliselt ja sotsiaalselt turvaline keskkond.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84. Olen rahul ülikoolipoolt pakutavate transportteenustega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85. Olen rahul parkimisteenuse organiseerimisega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
86. Ülikooli toitlustuse kättesaadavus on hea.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

MAJUTUS

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega (1 – ei ole üldse nõus, 2 – pigem ei ole nõus, 3 – natuke nõus ja natuke vastu, 4 – pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x – ei oska vastata)

★

Üliõpilaskodu* - kompleksne hoone, mis pakub tudengitele majutusvõimalust aastaringselt. Sisaldab eluruumi, ühisruumi, pesemiskohti ja kööki. Ühiselamu ülalpidamine pakub praktika võimalust kolledži tudengitele.

	1	2	3	4	5	ei oska öelda
87. Olen rahul ülikooli poolt pakutavate majutushoonete seisukorraga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
88. Olen rahul majutushoonete turvameetmetega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
89. Olen rahul toidu valmistamise võimalustega.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
90. Kõrgkooli majutusvõimalused on head.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
91. Ülikoolipoolne majutus toetab minu õpinguid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
92. Pärnu kolledži üliõpilaskodu* rajamine suurendaks minu rahulolu kooliga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palun lisage mõtteid eelnevate väidete kohta.

Teie vastus

ÜLDISED KÜSIMUSED

Palun hinnake, mil määral nõustute järgnevate väidetega (1 – ei ole üldse nõus, 2 – pigem ei ole nõus, 3 – natuke nõus ja natuke vastu, 4 – pigem nõus, 5 – olen täiesti nõus, x – ei oska vastata)

*

	1	2	3	4	5	ei oska öelda
93. Olen rahul Pärnu kolledži kodulehega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
94. Õppetasu ja kvaliteedi suhe on mõislik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
95. Olen rahul pakutava teaduskraadi kvaliteediga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
96. Olen rahul ülikoolis toimunud enesekindluse taseme tõusuga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
97. Kõrgkoolis on head võimalused ka tulevases elus kasulike suhete loomiseks.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
98. Erialased loengud annavad mulle põhjalikud teadmised ja oskused.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99. Loengutes omandan põhjalikud üldpädevused.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	ei oska õelda
100. Õpingud arendavad minus vähe erialaseid teadmisi ja oskusi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
101. Õpitaval erialaga on võimalik leida mitmeid töökohti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
102. Minu erialal antav kõrgharidus on ajakohane.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
103. Stuudiumi väitel on võimalik taodelda erinevaid stipendiumeid välismaal õppimiseks.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
104. Õpingute ajal on erinevad toetused kergesti kättesaadavad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
105. Õppetoetused on vajalikud õpingute ajal majanduslikuks toimetulekuks.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
106. Olen oma eluga rahul.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5	ei oska õelda
107. Olen rahul oma valitud erialaga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
108. Olen rahul oma majandusliku toimetulekuga õpingute ajalajal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
109. Olen rahul õpingute käigus saavutatuga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
110. Minu lähedased toetavad mind õpingute ajal majanduslikult.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
111. Minu lähedased toetavad mind õpingute ajal moraalselt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
112. Kui peaksin täna valima, siis ma valiksin teise eriala.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TAUSTTUNNUSED

113. Sugu *

- ☐ Mees
- ☐ Naine

114. Määratlege oma vanusgrupp *

- ☐ a. kuni 20a
- ☐ b. 21–25a
- ☐ c. 26–30a
- ☐ d. 31–35a
- ☐ e. 36–40a
- ☐ f. 41–45a
- ☐ g. 46–50a
- ☐ h. 51–55a
- ☐ i. vanem kui 55a

115. Kas Teil on lapsi? *

- ☐ a. Ei
- ☐ b. Jah, mul on 1 laps
- ☐ c. Jah, mul on 2 last
- ☐ d. Jah, mul on üle 2 lapse

116. Kus olete omandanud keskhariduse? *

Valides vastuse b või c palun märkige ära ka valik Muu ning lisage sinna riik

- ☐ a. Eestis
- ☐ b. Mujal. Palun täpsustage, mis riigis
- ☐ c. Nii Eestis kui mujal, palun täpsustage teist riiki ...
- ☐ Muu: _____

117. Mis aastal Te oma erialale sisse astusite? *

Valige ▼

118. Mis õppekaval (või eriala) Te praegu õpite? *

- ☐ EP-Ettevõtlus ja projektijuhtimine
- ☐ SR-Sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korraldus
- ☐ TH-Turismi- ja hotelliettevõtlus
- ☐ Magister

119. Mitmendal kursusel hetkel õpite? *

- ☐ a. Esimesel
- ☐ b. Teisel
- ☐ c. Kolmandal
- ☐ d. Neljandal
- ☐ e. Nominaalaja ületanud

120. Mis koormusega Te praegu õpite? *

- ☐ a. täiskoormusega (päevane õpe)
- ☐ b. osakoormusega (avatud ülikool)
- ☐ c. täiskoormusega (avatud ülikool)
- ☐ d. vilistlane

121. Kas olete kõrghariduse omandamise ajal õppinud mõnes välisriigis? *

- ☐ a. ei
- ☐ b. jah

122. Mis koormusega Te töötate? *

- ☐ a. ma ei tööta praegu
- ☐ b. töötan täiskoormusega (reegline 40 tundi nädalas)
- ☐ c. töötan rohkem kui täiskoormusega
- ☐ d. töötan osalise koormusega

123. Mis on Teie kõrgeim lõpetatud haridustase? *

- ☐ a. üldkeskharidus
- ☐ b. kutsekeskharidus
- ☐ c. kutseharidus keskhariduse baasil
- ☐ d. bakalaureus või sellega võrdsustatud haridus
- ☐ e. magister või sellega võrdsustatud haridus
- ☐ f. doktor või sellega võrdsustatud haridus

124. Kus elate õppimise ajal? *

- ☐ a. Ülikooli poolt pakutaval elamispinnal (Sadama Villa, Bristol, jne..)
- ☐ b. Erakorteris (üürin)
- ☐ c. Erakorteris (oman)
- ☐ d. Vanemate, sugulaste, tuttavate juures
- ☐ e. Elukaaslase elamispinnal
- ☐ Muu: _____

SUMMARY

Sudents satisfaction with the offered high school service at University of Tartu Pärnu College

Taaniel Holter

World organizations and educational institutions are facing competition at every level, so the most successful companies are those who can create the network of loyal customers. For achieving satisfied customers/students, organizations and educational institutions carry out satisfaction surveys. Those analyses bring out organization bottlenecks, and if organizations enchain them they are able to maintain existing clients. Satisfied clients are like living advertisements bringing in new consumers to the organization.

The aim of this student's satisfaction survey was to evaluate TÜPK satisfaction level with studying conditions and support service availability, as well as studying environment and social life at University of Tartu Pärnu College; and according to the results make suggestions to the board, to achieve the increase of satisfaction level and loyalty. The aim would be to increase graduation levels of students. The main research question for this thesis is: How satisfied are the TÜPK students with studying conditions, support service availability, studying environment, and social life in University of Tartu Pärnu College?

Research assignments are to

- give an overview of client satisfaction models and possibilities on how to measure it;
- explicate the aspects that influence students satisfaction;

- introduce specific models used to research students satisfaction;
- carry out satisfaction survey in Tartu University Pärnu College;
- analyse the students satisfaction level in TÜPK originated from the obtained data
- make suggestions to the board based on the survey data.

The diploma work has a practical approach and is divided into two parts: the theoretical part includes different survey methods how to evaluate the client satisfaction level with the service and how to apply those satisfaction survey methods in high schools; the empirical part contains satisfaction survey carried out among the students of TÜPK and analyses of obtained data. Research methods include analyses of theoretical sources, web-based questionnaire for students and interviews with TÜPK administrative workers.

The first theory focuses on the client satisfaction concept and how it translates into the education field. Client's satisfaction is achievable with offering quality service and it shows whether the experienced service has fulfilled or exceeded client's expectations. The feedback of disaffected clients might be even more important than the satisfied ones, because that information focuses our attention to the bottlenecks. In the higher educational system, the satisfaction is measured usually in five different areas, which are united into three main areas: students involvement, teaching, and educational development.

Client satisfaction could be divided into general satisfaction and to the satisfaction related with different aspects of the service. As different authors interpret a forenamed understanding differently it is impossible to talk about favoured approach. In the area of satisfaction measuring, it is possible to talk about subjective estimations not about objective approach. One-time satisfaction surveys give us little information; we can be more objective when we observe satisfaction changing over time. So, there is a need to conduct satisfaction surveys at regular intervals. The suitable satisfaction-measuring model to survey is chosen according the questions and the base data.

There are several different models and methods with which is possible to carry out the satisfaction survey. Given paper introduces SERVQUAL, CSI (*Customer Satisfaction Index*), ECSI (*European Customer Satisfaction Indeks*), GAP-model, SSI (*Student Satisfaction Index*) and HiEduQual (*Higher Educational Quality*). I choose for my research survey the SSI method, because it has given relevant results in surveys carried out in different parts of the world. The positive thing is also that in their questionnaire they have questions that touch every area of the university and that model has been evolved especially for measuring satisfaction level in high schools.

The diploma works satisfaction survey consisted of 112 questions to what was added 12 questions about background data. The analysis of the paper was divided according to topics into 12 subgroups, which bear on teaching, the students' involvement into that, as well as their emotional development.

We can courageously exclaim that the most satisfied students are in the first course, they are in front almost in every categories except the questions about library that is outperformed by second year students (maybe because they still do not have skills for library using) and also in learning environment in what the second course had better results. At the same time, we may say that 2. course is the most unsatisfied, the indicators rise again in 3. Course

Accommodation and the learning environment in university and studying and grading order earned lots of criticism. It is also important to pay attention how to increase students' general relationship, motivation and grading indicators in 2. and 3. course, because those indicators decreased; but if we take the university as the place that offers quality education those indicators level should stay high until the end of the high school.

It turned out that in the TÜPK students feel secure in TÜPK and they are open to share their ideas and views and staff that treats students equally are the primary indicators of satisfaction. Students were especially satisfied with library service. Most of the students think that a dormitory would give the university additional value, letting students experience convenient accommodation with affordable prize. It also occurred from questionnaires that quite many students struggle financially, that leads into thought that

maybe there is a need to have also financial scholarships to those who are in need beside the scholarships based on grades. Students pointed out that the amount of the subject working hours should be correlated with EAPs.

In conclusion, we can claim that students value the reputation of the school very highly, but despite that, they want to see the university even more student friendly as it is right now. I derive from the satisfaction survey it is possible to do particular and practical enhancements in TÕPK system.

In the paper we found that the availability of studying and supporting service, studying environment and well-functioning social network are aspects that support student's sustainable studies in the university. Tartu University consists of different sub institutions that are situated in all over the Estonia. This survey could instigate other TÕ structural bodies evaluate their occupations through satisfaction surveys to improve their functioning, if there is a need.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Taaniel Holter,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

„Tartu Ülikooli Pärnu kolledži üliõpilaste rahulolu kõrgkooli poolt pakutava teenusega“, mille juhendaja on Kandela Õun.

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, 16.05.2018